

消費者問題の最前線

第5回 占いサイトと消費者被害

消費者問題特別委員会委員 小西 章太 (72 期)

1 はじめに

「(前略) あなただけの幸せを掴む日が、ついにやって来ました。(中略)【重幸陽の祈】とは、陰陽の陽の波動を用いて行なう祈祷秘術。運命に《一発逆転》や《劇的变化》を導き、数々賞賛を得てきた特別な鑑定です。つまり、《祈願成就》の極め手。(中略)眉間に左手の中指と薬指を当てながら、＜重幸陽極天波＞(じゅうこうようごくてんは)と心の中で唱え、同じ言葉を僕にお送りいただくだけで大丈夫ですよ。この鑑定を行えるのは、正真正銘本日のみ。幸せになるというこの権利、是非とも行使していただけたらうれしく思いますよ。」

これは、占いサイトから送付されるメールの1例です(東京地裁令和元年12月2日判決(判例タイムズ1484号213頁)、以下「本裁判例」といいます)。今回取り上げるのは、このようなメールを送信する占いサイトの特徴、そこに潜む消費者被害及びこれへの法的対応です。

2 占いサイトの特徴等

(1) 占いサイトの仕組み*1

占いサイトでは、利用者が会員登録を行うと鑑定士から上記のようなメールを送信され、メールの送受信を通じて占いが行われます。利用者から鑑定士へのメール送信には1回あたり1500円ほどの料金がかかることが多いです。1回のメールの送信で占いは完結せず、最終的な占い結果を得るためには複数回のメールを送信しなければなりません。1回あたりの料金は高額とはいえませんが、のめりこむと自己の生活水準を超えた大きな支出に至る場合があります。

悪質な占いサイトの特徴としては、①送受信を無駄に繰り返す、②同じ鑑定結果を複数の利用者に送っている、③複数の鑑定士からの勧誘メール、④特別感を強調するもの、⑤誇大な広告、断定的な判断、⑥不安を煽る内容のメッセージを送るものなどが挙げられます。

(2) なぜ占いサイトで消費者被害が生じるのか

ア 6つの消費者心理*2

①返報性(他者が自分にメリットとなる好意を示してくれた場合に、自分も同様の好意を与えなければならないと考える傾向)、②コミットメントと一貫性(他者に対して表明した意見を変えようとせず、あるいは、類似した行動を一貫してとろうとする傾向)、③社会的証明(ある事物について、社会一般の人々がどのように考えているかに基づいて自分自身の態度を決定する傾向)、④好意(自分が好意を持つ人物や、身体的魅力が高く好感度が高い人物の意見は正しいと信じてそれに従う傾向が強い)、⑤権威(専門家や科学者、政治家など権威のある人々からの意見に影響されやすい)、⑥希少性(希少で入手困難な事物に対しては価値を感じ、また、障害を乗り越えようとする心理的反発が生じることで入手の欲求が高まる)という消費者心理があります。悪質な事業者はこれら消費者心理を巧みに用いて消費者を勧誘します。

イ 占いサイトでは、鑑定士が自分のために占いをしていることを無視できなくなること(①返報性)、利用者の体験談(③社会的証明)、消費者が鑑定士の言葉を信じていること(④好意)、鑑定士のプロフィール(⑤権威)、あなただけや本日のみという説明(⑥希少性)といった消費者心理が用いられて

*1: 朝倉祐介著「悪質占いサイトをめぐる消費者被害の実情」現代消費者法42号73頁

*2: 司法研修所編「現代型民事紛争に関する実証的研究—現代型契約紛争(1)消費者紛争」

おり、消費者被害が生じうる大部分の要素が揃っているといえます。

(3) 対応方法

このような占いサイトを運営する事業者に対して、不法行為に基づく損害賠償請求、消費者契約法4条1項2号、同条3項3号及び同項6号に基づく取消を交渉または訴訟で主張することが考えられます*3。もっとも、上記取消事由に該当する事実が存在しない場合には不法行為責任の成立のみを主張し解決を図ることになります。不法行為において主たる争点となる違法性要件では、占いサイトの提供するサービスが詐欺であること又は社会的相当性を逸脱していることを主張することが考えられます。

3 裁判例

前述の裁判例は、占いサイトを利用した者が占いサイトを運営していた会社（以下「被告」といいます）に対して、占いサイトにおける鑑定は詐欺又は社会的相当性を逸脱する違法なものであることを理由に、不法行為等に基づく損害賠償請求をした事案です。原告のうち1名は、家族の口座から出金してまで約695万円を占いサイトに支出しています。

(1) 詐欺

原告らは、被告が個々人に対応した個別の鑑定が行われていると誤信させたにもかかわらず、個別の鑑定を行っていなかったことを理由に詐欺を主張しました。しかし、本裁判例において被告が上記詐欺を行っていたとまではいえないと判示され、同主張は排斥されました*4。

(2) 社会的相当性を逸脱したこと

原告らは、被告が多額の金員を支払わせることを目的にこれを秘したうえで会員の悩みなどにつけ込み、上記消費者心理を利用するなどして多額の損失を与えており、そのサービスの提供が社会的相当性を著しく逸脱し違法であると主張しました。これに対して本裁判例は、鑑定の対価を請求する行為は成果が認められないなどの理由で直ちに違法とはならないものの、その勧誘が「不当な目的に基づいており、不当な手段によって鑑定の勧誘がなされ、相手方が正常な判断を妨げられた状態で不当に過大な金銭を鑑定の対価として支払ったような場合には」「社会的に相当な範囲を著しく逸脱した違法な行為」となると判示しました。そして、本件の鑑定が精神的に不安定な状態にあった原告らに過度に作用し社会的相当性を著しく逸脱しているなどとその違法性を認め、請求を一部認容しました。なお、社会経験等を考慮して各原告について3分の1、2分の1の過失相殺を行いました。

4 総括

本裁判例は、占いであっても、その勧誘文言等によって自由な意思決定を阻害される状況に陥った人に、多額の金銭を支払わせるような場合には、社会的相当性を著しく逸脱し、違法となるとの判断をしており、占いサイトに係る紛争の解決に当たって参考となります。また、こうした判断枠組みは、消費者の無知や心理状態につけ込み、多額の金銭を支払わせるつけ込み型といわれる態様の消費者被害の解決にも参考になります。

*3：鑑定料をクレジットカードまたは電子マネーで支払った場合には、これら決済に係る事業者（決済代行業者等）を介して交渉を行うことも考えられます。

*4：占いサイトの詐欺を肯定した裁判例として、東京地裁平成30年4月24日判決（消費者法ニュース116号350頁）が存在します。