

平成 20 年 10 月 8 日

東京都知事 石原慎太郎 殿

スマイルサービス闘争を支援する会

**(株)スマイルサービスと(株)バジリカに対する
東京都消費生活条例第 8 条の規定に基づく申出について**

東京都消費生活条例第 8 条の規定に基づき、下記のとおり消費者の権利が侵されている疑いがあるので、適切な措置をとるよう求めます。

記

1. 申出の趣旨

(1) スマイルサービスについて

(株)スマイルサービスは、新宿区西新宿 7-10-19 西新宿ビル 1F にある不動産賃貸会社で、主に都内にあるワンルームマンションの入居者の募集や契約を扱っている業者である。

この会社が扱っている物件は、保証人不要で敷金ゼロ礼金ゼロのいわゆる「ゼロゼロ物件」と呼ばれるもので、通常であれば、敷金礼金や仲介手数料を取られるのに比べ、入居時の初期費用を格段に安く設定している。そのためか入居するのは、主にフリーターや外国人、仕事を失った人などいわゆる貧困層が多いようである。

スマイルサービスは、貧困であるがゆえ、後がなく住まいへの切実な要求があることを承知の上で、その弱みに付け込み本来取れるはずのない利益を上げていた。このような商法は、「貧困ビジネス」と呼ばれ、貧困を食いものに固定化するものだとして大きな社会問題となっている。

(2) 行政の不作为により被害が拡大していることについて

スマイルサービスは下記に上げるような違法性の高い営業をしているにもかかわらず、いまだに行政からの指導是正勧告は一度もなされていない。

都の窓口である東京都消費生活総合センターは、少なくとも、平成 19 年 9 月までには違約金、鍵交換、荷物撤去、処分の被害実態の詳細については把握していたにも関わらず、個別のあっせんや交渉内での契約内容の微調整を行うのみであり、管轄である消費生活部

取引指導課取引指導係は、業者に対しては現在に至ってもなんら積極的な対応をとらず放置し続けている。

その後も 1 年以上に渡って業者は違法行為を繰り返し、被害はいまなお拡大している(08 年 9 月にも鍵交換を行っていることが確認されている)。

これは結果として行政の不作為により被害拡大を招いているといっても過言ではなく、行政としての責任は重大である。

よって、ここに、東京都消費生活条例第 8 条の規定に基づき、早急に適切な処置を取るよう申し入れる。

(3)スマイルサービスの違法性

スマイルサービスの違法性を下記に挙げる。

スマイルサービスの営業実態は、ア)「施設付鍵利用契約」という独特のシステムで運用し、イ)一日でも家賃が滞納した場合には違約金を徴収し、ウ)何の連絡もなく鍵交換をすることで一方的に入居者をロックアウトし、さらに、エ)荷物を撤去し処分する事例もあるといったものである。

ア)「施設付鍵利用契約」について

スマイルサービスが運用していた「施設付鍵利用契約」は、賃貸借契約ではないと契約書面に記すことで、借家人保護を目的とする借地借家法の適用を免れようとし、賃借人の権利を軽視ないし侵害をして自己の収益の獲得を図ることを基本的な営業方針としている。これは、東京都消費生活条例第 25 条第 1 項 5 号の「取引における信義誠実の原則に反し、消費者に不当な不利益をもたらすこととなる内容の契約を締結させること。」に該当する。

また、平成 20 年 8 月 8 日以降は、現入居者に対して、定期借家契約への切り替えを順次図ってきているが、切り替え方法も、非常に杜撰である。つまり、書面を郵送で送りつけ、交付される書面もただ「定期借家契約書」と書かれた紙一枚だけであり、しかも、定期借家契約の場合、契約日前に書面を発行して説明する義務があるが(借地借家法 38 条 2 項)、現行契約の期間途中で切り替えを図り、新しい契約書にもこれまでと同一の契約期間が記されているといった状況である。

これでは、入居者が定期借家制度へ切り替えになることを十分に理解せず書面を送り返すことも無理はなく、現行契約は普通借家契約と考えられることから、不利な契約への切り替えを十分な説明もなく行っていることは重大な問題である。

イ)違約金の徴収について

スマイルサービスは、一日でも家賃が遅れた場合に、平成 19 年秋ごろまで契約書面中に「1 日でも遅延した場合には違約金として利用料の 10%と施設再利用料として 15750 円」の遅延損害金を支払うよう旨明記し、実際に徴収していた。

その後も「登録所の確認出張料」や「鍵利用所内の生存確認出張料」などと名目を変えながら、21000 円や 10500 円といった金額を実質的な違約金として徴収していた。

これは、消費者契約法 9 条 2 号に違反する明確な違法行為であり、東京都消費生活条例施行規則第 8 条 2 項の「契約に係る損害賠償額の予定、違約金又は契約の解除に伴う清算金の定めにおいて、消費者に不当に高額又は高率な負担を求める条項を設けた契約を締結させること。」に該当することは明白である。

平成 20 年 8 月 8 日以降は、違約金条項はなくしたものの、これまでに徴収した不当利得は、本来全額が返還されるべき金額であるにもかかわらず、スマイルサービスは現状支払い履歴のある全員への自主的な返還には応じておらず、いまなお、違法行為は継続されているとみるべきである。

ウ) 鍵交換について

スマイルサービスは、契約書面で、「違約金及び再利用料の支払い期限は翌 5 日とし、入金なき場合は会員資格喪失となり契約施設への入室を禁止とする。」といった条項を入れていた。

そして、実際に、家賃滞納者に対して、無通告で一方向的に鍵交換を行っていた。

これは、本件賃貸借契約に基づき入居者が占有している本件賃貸物件について、その出入り口の鍵を交換し、交換後の鍵を自ら所持することによって、原告らの占有する不動産について、原告らの占有を排除して自己の占有を取得したものであって、かかる被告スマイルサービスの行為は、不動産侵奪罪（刑法 235 条の 2）に該当する。

また、鍵交換の際には、居宅内に侵入し窓を閉めるといったことを行っており、住居侵入罪（刑法 130 条前段）にあたる。

このような契約内容は、東京都消費生活条例第 25 条第 1 項 5 号に該当する。

しかも、スマイルサービスは、平成 20 年 9 月にも鍵交換を行っていることが確認されており、いまなお一向に改善されていない。

エ) 荷物撤去、処分について

スマイルサービスは、契約書面で、「会員資格喪失後、当社に連絡なき場合室内の残置物については、施設利用者の承諾を得ずに当社が任意で処分出来るものとする。又、会員に施設利用を禁止するにあたり、当社は損害賠償等の一切の責任を負わないものとする。」という条項を入れていた。

そして、実際に、家賃滞納者した入居者に対し、荷物を撤去し、場合によっては処分する行為を行っていた。

撤去して返還していない荷物をどのように処分したのかは不明であるが、これを領得していれば窃盗罪（刑法 235 条）であり、廃棄していれば器物損壊罪（刑法 261 条）に該当する。

このような契約内容は、同じく東京都消費生活条例第 25 条第 1 項 5 号に該当する。

以上のように、スマイルサービスは、社会的立場の弱い人間との情報格差や経済格差に付け込み、本来得られるはずのない利益を上げていた。さらに、鍵を管理しているという立場を利用して、鍵交換によるロックアウトを自在に行い、住まいという人としての生活の拠点を直接的に脅かし不安定にさせることで、入居者を都合のいいように収奪する恫喝的な営業を行うシステムを組織的にして実行していたことが明白である。

本来、居住の安定を保障すべき不動産業者が、その立場を利用し居住を不安定にさせる一番の要因となっていることも大きな問題である。

(4) バジリカについてと違法性

また、バジリカはスマイルサービスと同じ住所の同じビル、同じフロアで営業を行っている関連会社で、電話も共有している。従業員も重なっており、たとえば、スマイルサービスの入居者が来店すると、バジリカの従業員が名刺を出して対応することもある。

バジリカも上記違法行為のうち、一日でも家賃が遅れた場合に家賃に対して 10%の違約金徴収を行っており、また、鍵交換も行っていたことが確認されている。

2. 求める措置の内容

(1) 被害内容や件数をどこまで把握しているのか

上記のように、東京都消費生活総合センターでは少なくとも平成 19 年 9 月までに被害内容の詳細を把握していたが、これまでに消費生活センターに寄せられた、スマイルサービスとバジリカの相談件数と内容をお調べいただきたい。また、現在も鍵交換といった違法行為が継続されていることについて、把握しているのか、ご確認をしていただきたい。

(2) これまでどのような対応をとってきたのか

スマイルサービスとバジリカに対しては、これまでなんら行政としての処置が取られておらず実質的に放置されたままである。これまでどのような対応をとってきたのかを明らかにしていただきたい。

(3) どうしてこれまで放置してきたのか

少なくとも平成 19 年 9 月までには被害実態の詳細を把握していたにも関わらず、どうしてこれまで個別のあっせんに終始し、行政として被害拡大を防止するための処置をとってこなかったのか、見解を明らかにしていただきたい。

(4) 不作為による被害拡大について

違約金について個別のあっせんで返還はさせたとしてもその事実を公表し、他の被害者に告知されることはなかった。それにより、他の被害者へ違約金が返還可能であると知らされる機会が奪われた。行政が違法業者を放置してきたことにより、少なくとも 1 年以上にわたり、結果的に被害が現状なおも拡大している状況について、行政の不作為により被害拡大を招いていると言われても仕方がない状況であるかと存じるが、どのように考えているのか、見解を明らかにしていただきたい。

(5) 被害拡大の防止について

被害拡大をこれ以上防止するためにも、業者名を公表した上で消費者に情報を提供する必要があると存じるが、そのつもりはあるのか、見解を明らかにしていただきたい。

(6) 被害者の被害回復について

違約金の元入居者を含めた全員への全額返還に返還義務があるにも関わらず、スマイルサービス・バジリカともに未だに应じていない。この点について行政としてなんらかの対応をとるつもりはあるのか、見解を明らかにしていただきたい。

(7) 不適正な取引行為に関する調査について

東京都消費生活条例第 26 条において、「知事は、第 25 条第 1 項に定める不適正な取引行為

が行われている疑いがあると認めるときは、その取引の仕組み、実態等につき必要な調査を行うものとする。」とあるが、スマイルサービスとバジリカについて、条例に基づいた調査を行うつもりはあるか、見解を明らかにしていただきたい。

(8) 是正指導及び勧告について

東京都消費生活条例 48 条において、「知事は、第 14 条第 2 項、第 16 条第 4 項、第 17 条第 2 項、第 18 条第 2 項、第 19 条第 3 項又は第 25 条第 2 項の規定に違反をしている事業者があるときは、その者に対し、当該違反をしている事項を是正するよう指導し、及び勧告することができる。」とあるが、スマイルサービスとバジリカについて、条例に基づいた是正指導及び勧告を行うつもりはあるのか、見解を明らかにしていただきたい。

以上