

平成29年11月5日

関係者各位



競輪補助事業

公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
110番実行委員会 委員長 有山 雅子

消費者トラブルなんでも110番 ～訪問販売・電話勧誘販売：クレジットから仮想通貨まで～

結果報告（速報版）送付のご案内

拝啓

平素は当協会の活動にご支援・ご協力いただき、厚く御礼申し上げます。

11月4日、5日の2日間、東京・大阪で実施しました「消費者トラブルなんでも110番」には全国から相談が寄せられました。

ここに、その結果を取り急ぎ集計し、速報としてご案内させていただきます。

なお、寄せられた相談内容については今後、トラブルの内容等を精査し、問題点の抽出、分析を行います。それとともに、関係機関への提言、消費者への啓発、諸規制への提言等を行うべく報告書にまとめていく予定です。

皆様にはこれからもご指導・ご鞭撻のほどをよろしくお願い申し上げます。

敬 具

添付書類

「消費者トラブルなんでも110番」
～訪問販売・電話勧誘販売：クレジットから仮想通貨まで～
報告書（速報版）

本件に関するお問い合わせは、下記にお願いいたします。

NACS 110番実行委員会 担当： 有山・白井・樋口

電話：03-6434-1125（代）

E-mail：nacs-wet@nacs.or.jp

速報

「消費者トラブルなんでも110番」

～訪問販売・電話勧誘販売：クレジットから仮想通貨まで～

公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
(通称 NACS)

実施状況

日時	平成29年11月4日(土)、5日(日) 午前10時～午後4時
電話番号	東京 電話番号 03-3400-1103 大阪 電話番号 06-4790-8110
相談方法	電話 及び FAX (東京のみ03-6434-1161)
相談対応者	(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会会員、 アドバイザー 弁護士 高木 篤夫氏
主催	(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 (NACS)

相談概要

11月4日(土)5日(日)の2日間の相談受付件数は東京・大阪合計で108件でした。今回の「消費者トラブルなんでも110番」～訪問販売・電話勧誘販売：クレジットから仮想通貨まで～には全国から相談が寄せられました。

「SNSのネットビジネス広告で高額広告料収入を得ようと入会金をカードで支払ったが、マルチ商法だった、解約フォームは英語で処理できない」との若者の相談、「年齢を偽って、未成年者が美容医療契約をしたが、取り消しは可能か」という親権者の相談、「一人暮らしの高齢の母がリスク説明のないまま手数料が高額の投資信託を契約したようで解約したい」また、「従来のスマホ契約に無料タブレットをつけ、通話料も引き下げられると勧誘されたが3年の縛りがあった、有利誤認を惹起しているのではないか」「短期間に儲かるからと友人に誘われ、外国為替証拠金取引のソフトを購入し口座開設も行ったが話が違う、ソフトのカード決済を停止したい」等々、相談は多岐に亘りました。

情報通信技術の進展、超高齢社会への突入等、社会経済状況の変化は目まぐるしく消費者被害も多様化深刻化しています。行政も被害の未然防止・拡大防止のために消費者契約法、特定商取引法、電気通信事業法等の改正を行っていますが、被害の先行に追いつけない状況です。更には民法改正による成年年齢引き下げも予定されています。このような中での今回の110番の実施でしたが、今後相談内容を精査分析する中で、改正法での課題も見えてくると思われます。当協会では関係各機関への提言、消費者への啓発活動、健全な事業活動への要請等を真摯に行っていく所存です。併せて110番の報告書は2018年1月に公表の予定であります。

「110番」実施内容の詳細のお問合せ、取材等に、随時、対応させていただきます。本件に関しては、下記担当までご一報いただければ幸いです。宜しくお願い致します。なお、集計値は速報のため精査が必要ですので、あくまでも目安とさせていただきます。

以上

「消費者トラブル なんでも 110 番」相談事例

【お試し価格のサプリを1回限りのつもりで申し込んだら高額な定期購入になっていた】(10代：女性)

18歳女子高生だが、本日、100円のダイエットサプリを申し込んだら、お試し価格が100円で、その後は月々約1万円の定期購入になっていた。申込み内容をよく見ると保護者同意欄にデフォルトでチェックが入っていた。取り消したい。

【雑誌の広告を見て薄毛治療のクリニックに行き、契約したが高額なので解約したい】(20代 男性)
カウンセリングを受けたが、高額なので後日契約したいと申し出た。しかし、今契約をしないと高額になると言われ契約した。支払総額が100万円を超えることがわかり、解約したい。

【仕事紹介サイトで「レンタル彼氏」のバイトを見つけ、強引に勧誘を受け登録してしまった】

(20代：男性)

レンタル彼氏のサイトでバイトをしようと電話を入れ面接に行き、断り切れずに契約をした。負担金が約9万円かかるのでキャンセルしたい。

【芸能事務所のオーディションに合格して仕事を得るために高額なコンサルティング契約を結んだが解約したい】(30代 女性)

歌手を目指しており、SNSでフォロワー増やすと仕事が増えると芸能事務所に勧められ6箇月間60万円のコンサルティング契約を結んだ。しかし、仕事がなくコンサルティングのレクチャーもないので、取消したい。

【SNSの広告を見て契約した海外の旅行会社会員を増やすネットビジネスを解約したい】(30代 男性)
会員になり自分のSNSで広告し、会員を増やすと広告料が入るというが入会金、月会費がかかるので解約したい。解約可能となっているが、申込みは日本語で、解約は英語なので入力できない。

【キャットフードの返品を申し出た。マイページで手続きを指示されたが、有料の定期購入になった】

(50代 女性)

インターネットでキャットフードを注文した。猫が食べなかったので返品を申し出て無料で別製品を送ると言われた。そのための手続きをマイページでするように言われたが、話と違い、有料で定期購入になっていた。

【外国為替証拠金取引(FX)ソフトを購入し口座開設を行ったが、説明と話が違うので解約したい】

(50代 男性)

短期間に儲かると友人に誘われて100万円でFXソフトを購入した。取引のために指定された海外の証券会社に2つの口座を開設したが利益が入金されるはずの口座から払い戻しができない。近々ソフト代金がクレジットで引き落とされるので取り消したい。

【ホームセンターで身に覚えのない買い物の請求がクレジットカード会社から届いた】(60代 女性)
行きつけのホームセンターのカードを所有しているが、カードを提示すると2%割引になるので現金のみで利用している。先月利用した覚えのないクレジットの請求が届き、調査してもらったところ販売員が間違えて他人の利用分を決済していることが分かった。

アドバイザー 高木 篤夫弁護士のコメント

今年の相談においては、分野を特定しなかったことから幅広い分野の消費者からの相談が寄せられている。

今回寄せられた特定商取引法等の消費者保護関係法令についての相談は、クーリング・オフができるのかやその効果についての相談が多くみられ、基本的な知識を消費者が有していれば解決することができる問題が多かったように思われる。消費者教育や消費者保護の施策・法令の知識を普及させることが重要であることを改めて認識しておきたい。

また、民法の規定・法理によって解決すべき問題もあり、この点も一般人の法知識のさらなる普及が求められる。今年には民法の債権法改正が成立したこともあり、マスコミ報道などにも民法改正に伴う民事ルールの変更についての記事などを目にすることも多くなった。施行はまだ先ではあるが、消費者にとっても改めて民事ルールの基本を学んでおくよい機会ともいえる。さらに消費者契約法は改正法が施行され、また現在もさらなる改正についても検討されているところであり、特定商取引法・割賦販売法も改正され施行が迫っており、改正法に対応した知識の更新と相談する側の対応も必要となるだろう。

個別の相談事例においても以下で言及しておきたい。

表示・返品可否やこれらの問題を含む定期購入契約の相談といった通信販売において近時よく寄せられる相談事例も当然ながら含まれていた。インターネット通販で消費者が誤認して思わぬ契約の申込みをしてしまうケースは、Webページ上の表示に問題があるケースが多く、これまでも問題になっては事業者が表示の変更や規約の変更を行なう傾向にあるが、消費者が適切に契約内容を認識できず、思わぬ契約をするなど消費者にとってわかりやすく誤解を招かない表示をするまでには至っていないものが多い。表示規制は、景品表示法・特定商取引法等で規制がされているが、消費者が適切な情報を得て適切な契約を締結する環境の整備という点ではまだ十分とはいえない点もあるかと思われる。

このような表示に問題のあるケースに加えて、未成年者取消が問題となる相談も寄せられている。未成年者については成人年齢の引下げが国会で審議されて現実化する可能性が高い状況であるが、未成年者取消は形式的要件によって取消権が付与されるという未成熟な若年者を保護する法的手段としてはきわめて強気に機能するものであるが、まさに成人年齢の引下げによって成人となる年齢の未成年者からの相談もあり、成人年齢の引下げにより未成年者保護が不十分になり、悪質な事業者に狙われることが懸念される。

通信の分野においては、乗り換えや解約に伴う違約金等のトラブルがみられたが、消費者には契約時の契約条件、特に解約にかかる契約条項を十分確認することが求められるといえる。モバイル契約と固定回線契約の同時契約といった複数契約が行われる場合に、更新時期のずれがみられることによるトラブルなど、トラブル回避のためには全体としての契約更新時期をあわせるような事業者の工夫も必要かと思われる。

美容医療契約についての相談も見受けられた。美容医療契約は高額な契約となることも多く、また契約がカウンセリングなどをした医院等の密室で勧誘を行ない十分に契約について検討する時間を与えないような勧誘方法もみられ、後日トラブルに発展するケースもみられるところであって、消費者には断る勇気というものも求められる。

クレジットカード決済について、身に覚えのない請求についての相談もみられた。高額でなく日常の買い物などで利用する低額での利用は、利用者にとっても不明確な請求があることに気づきにくいことが多い。消費者がクレジットカードの請求について時間がたってから苦情申立をしても解決が困難になることもあり、クレジットカードの利用明細をよく確認していくことが被害の発見や回復には重要であることは広く知ってもらう必要があると思われる。