

Ⅲ. 相談事例と相談内容別の問題点

Ⅲ－１ 分野別相談事例

Ⅲ－１－①はがき、メールによる架空請求に関する相談事例

1. <法務省管轄支局から、消費料金未納の訴訟最終告知というはがきが届いたが、何のことだか分からない。訴状の取り下げ期日が迫っているがどうすればいいか>

(契約年月：平成30年11月 相談者：女性 50歳代 給与所得者)

相談概要

3日前、法務省管轄支局というところから、「消費料金未納による訴訟が提起され、3日後が取り下げ期日」という内容のはがきが届いた。「取り下げ希望の場合は、記載された電話番号に電話するように」とも書かれている。全く身に覚えがなく、何のことだか分からないので、そのままにしてある。しかし取り下げ期日が今日であり、どうすればいいか。裁判など起こされるのであろうか。法務省や消費者庁のホームページなどは見たことがない。

助言

宛名の法務省管轄支局なるものは架空であり、こうした内容の通知がはがきで届けられることは無いことを説明し、絶対に相手先に電話など連絡してはいけないことを伝えた。また、同種事例が全国各地で多数発生しており、相当の被害額が出ていることも伝え、法務省や消費者庁では対策としてホームページなどで広報しているので、確認するようアドバイスをした。

問題点

平成29年度、全国の消費生活センターに寄せられたはがきを使った架空請求の相談は、前年度比50倍の10万件に上っている。消費者庁が平成30年7月に発表した架空請求対策パッケージの情報では、「平成29年度は、架空請求事業者は、ここ数年主流ではなかったはがきという手段を多用しており、はがきを受け取った消費者が住所と氏名を特定されていることに不安を感じた結果、相談件数が急増したと考えられる」と報告している。また、被害者は50代以上の女性が多く、「住所を知られているので、何をされるかわからない、郵便で来たのでメールと違って無視できない。」と考えてしまう傾向にあるという。消費者庁が発表した「架空請求対策パッケージ」についても認知度は低く、ホームページなどによる注意喚起だけでは、消費者に対しての広範な情報の伝播となることは難しいのではないかと考えられる。

一口メモ：＜架空請求対策パッケージ＞

平成30年7月、急増する架空請求被害を受け消費者庁では、架空請求対策パッケージを発表した。このパッケージでは、以下のように、被害を未然に防止すべく関係省庁等が一体となり対策を講じるとともに、警察による取締り等を推進することとなった。

（１）架空請求事業者から消費者への接触防止

- 架空請求を含む特殊詐欺の犯行に利用された電話に対し、繰り返し警告メッセージを流す警告電話事業を推進。【警察庁】
- 消費生活センター等からの情報提供により、架空請求に利用された電話番号を把握し、当該番号に対する架電等を実施。【消費者庁】
- 留守番電話機能の活用や防犯機能を備えた電話機等の普及促進。【警察庁】
- 事業者と連携し、架空請求を含む特殊詐欺に利用された携帯電話の情報が警察から提供された場合、携帯電話サービスを利用停止する取組を実施。固定電話に関しても、利用停止を含めた有効な対策を検討。【総務省、警察庁】

（２）消費者から架空請求事業者への連絡防止

- 法務省の名称等をかたる架空請求について、消費者を被告とする訴状に関する通知の真偽を判別するポイントを含め、対処方法等をホームページに掲載。【法務省】
- 啓発資料を作成し、法テラス、法務局等において、注意喚起を実施。【法務省、消費者庁】
- 政府広報、各省庁ホームページ、SNS等による注意喚起を実施。【消費者庁、警察庁、金融庁、総務省、法務省、経済産業省、(独)国民生活センター】
- 架空請求を含む特殊詐欺等の捜査過程で押収した名簿を活用した注意喚起を実施。【警察庁】
 - 消費者安全確保地域協議会（見守りネットワーク）の設置を促進するとともに、啓発資料を作成し、当該協議会内における集中的な注意喚起を実施。【消費者庁】
 - 最寄りの消費生活相談窓口につながる消費者ホットライン188（いやや！）について、イメージキャラクターを作成し、更なる周知を実施。【消費者庁】
 - 実在の事業者をかたる架空請求に関し、かたられている側の事業者と意見交換を行うとともに、これらの事業者の取組等について随時公表。【消費者庁】
 - 架空請求の主なパターン、消費者へのアドバイス、国民生活センター及び関係省庁における架空請求に対する取組等を集約した特設サイトをホームページ上に作成。【(独)国民生活センター】

（３）消費者による架空請求事業者への支払の防止

＜金融機関関係＞

- 金融機関に対し、架空請求を含む特殊詐欺被害の発生防止に関する行員研修及び訓練の実施、従業員からの声掛け強化、高齢者のATM利用制限及び高額な払戻しに係る全件通報など、被害防止に向けた金融機関の取組を促進。【金融庁、警察庁】
- 金融機関に対し、不正利用口座に関する情報提供を行い、当該情報提供を受けた金融機関の対応状況（強制解約、利用停止など）等を四半期ごとに公表。【金融庁】
- 消費生活相談等の情報に基づいて行った調査により把握した不正利用口座について、金融機関に情報提供。【消費者庁】

(消費者庁HPより抜粋)

http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/caution_016/pdf/caution_016_180722_0002.pdf

2. <15年前に死亡した妻宛に、法務省管轄支局を名乗る消費料金未納の通知はがきが届いた。行政は、このような不快なことが横行しないよう、真剣に取り締まってほしい。>

(契約年月：平成30年10月 相談者：男性 70歳代 給与所得者)

相談概要

1週間程前、15年前に死亡した妻宛に法務省管轄支局を名乗るはがきが届いた。はがきには、「消費料金に関する最終告知の通達で、契約不履行による訴状が提出された。取り下げ期日は3日後で、記載された電話番号に連絡するように」と書かれていた。妻が亡くなり15年も経っているのに、今頃このようなはがきが来ることが腹立たしく抗議したいが、無視していた。行政は、このような不快なことが横行しないよう、真剣に取り締まってほしい。消費者庁のホームページは見たことがない。

助言

同種の架空請求はがきの事例が多発していることを情報提供した。相手に抗議したい気持ちはよく分かるが、相談者の取った対応通り、はがきは無視するのが最善であることも説明した。行政への取り締まりの強化への要望については、提言などの参考にもすることも伝えた。

問題点

消費生活センターでは、架空請求はがきの名宛人がすでに亡くなっていたり、結婚して住所も苗字も変わっていたりする事例も多く発生している。こうした架空請求で使用されている個人情報、個人情報保護法施行前の2005年以前の古いものが使われている可能性も高いと思われる。名宛人が亡くなっていたり、家を出ていたりする場合、受け取った家族が被害に遭ってしまう事例もある。名宛人に対する対策だけでなく、被害者への対策が急務であろう。

3. <知人などに架空請求のはがき等が来ているし、新聞等でもその情報を目にしている。行政は、こうしたことをもっと啓発すべきだ>

(契約年月：不明 相談者：女性 50歳代 給与所得者)

相談概要

知人などに架空請求のはがきが来たり、新聞等でもその情報を見ているが、被害はなくならず、啓発が足りないのではないか。こうしたはがきは郵便局が配達しているので、郵便局も詐欺の啓発に協力するべきではないか。その方法としては、年末に年賀状やアルバイトの募集チラシを配るように、架空請求はがきの啓発チラシを配布する等すればいいのではないか。

助言

貴重な情報提供として、提言等の参考にすると伝えた。

問題点

振り込み詐欺が横行し、支払い先となった銀行やコンビニでは、被害防止のために様々な手法で消費者への啓発を行っている。銀行協会では加盟の銀行に対し、高額・高齢な消費者への銀行内の店員による声かけや、ATMでは振り込みの画面に何度も注意喚起の文言が表示されるなど、対応を徹底するよう指導している。コンビニ等の店内でも、同様に対策を立てているところが多くなっている。ところが、架空請求はがきを消費者に直接配達している郵便局からの対策はあまり聞こえてこない。郵便局内に架空請求はがきによる被害啓発のポスター等を掲示することや、配達員が啓発チラシも同様に配達する機会を積極的に増やす等、抜本的な対策を講じることが、消費者に一番近い郵便局には急務とされているのではないかと。

4. <今日、「大手通販サイトから動画サイトの利用料が未納」という通知がメールで届いたので電話をすると、11万円請求された。どうすればいいか> (契約年月：平成30年11月 相談者：女性 30歳代 給与所得者)

相談概要

今日、大手ネット通販サイト業者から、「動画サイトの利用未納料金が発生しているので、至急連絡をしてほしい。連絡がなければ、法的措置を取る」とのメールがあった。すぐに業者に電話をかけるよう焦らせる内容で、慌てて電話をすると、代金11万円をコンビニからすぐに支払うよう言われた。どのように対応すればいいか。

助言

同種事例をもとに、架空請求の可能性が高いことを説明した。相手には決して連絡せず様子を見ることを助言した。

問題点

近年、大手通販サイト業者を名乗る架空請求メールの事例も増加している。そうしたサイト業者とは取引がある消費者も多く、勘違いしてだまされてしまう相談事例も多い。不審な事業者は、「有料動画の未納料金が発生している。連絡が無い場合は裁判に移行する。」等のSMSを消費者に送信してくるといふ。不安を覚えた消費者がSMSに記載の番号に電話した場合、事業者は「動画サイトの悪質な利用者とみなされて請

求が上がっています」、「〇〇万円の滞納金が発生しています」等と告げ、実際には存在しない未納料金の支払いを求める場合が多い。事業者はその後も電話を切らず、「本日中に支払わないと民事訴訟に移行する」、「自宅や職場に連絡し、預金や財産を差し押さえる」等と伝えて、不安感をあおり続けるという。消費者庁が調査したところ、大手通販サイト事業者をかたる事業者との取引において、消費者の利益を不当に害するおそれのある行為（消費者を欺き、又は威迫して困惑させること）を確認した。そのため、消費者庁は、消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号）第 38 条第 1 項の規定に基づき、消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報を 2018 年 6 月公表（2017 年 11 月に消費者庁において同様の注意喚起を行っているが、その後も同社をかたる事業者に関する消費者被害の発生又は拡大がやまないことから改めて公表。）し、消費者に注意を呼びかけている。しかし、こうした悪質業者は、次々と業者名や請求内容を変えて消費者にアプローチし連絡を取り続けるため、このような架空請求は後を絶たず増え続ける結果となっている。行政には、注意喚起だけではなく抜本的な対策が望まれる。

一口メモ：＜大手通販サイト事業者を騙る架空請求への注意喚起＞

平成 30 年 6 月、消費者庁では、大手通販サイト事業者（以下●●社）を騙る架空請求について以下のような注意喚起をした。

消費者の携帯電話に「有料動画の未納料金があります。本日中にご連絡無き場合は、法的手続きに移行致します。●●社」、「会員登録料が未払いです。本日ご連絡無き場合、少額訴訟の手続きに移行致します。●●社」などと記載した SMS を送信するとともに、SMS に記載された電話番号に連絡してきた消費者に対し、「支払わないと訴訟になります」、「今日中に支払えば、後から返金されます」などと告げ、執ように有料動画等の未納料金の名目で金銭を支払わせようとする事業者に関する相談が、各地の消費生活センター等に寄せられています。消費者庁が調査したところ、大手通販サイト事業者はその関係会社をかたる事業者（●●社をかたる事業者）との取引において、消費者の利益を不当に害するおそれのある行為（消費者を欺き、又は威迫して困惑させること）を確認したため、消費者庁は、消費者安全法（平成 21 年法律第 50 号）第 38 条第 1 項の規定に基づき、消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報を公表し、消費者の皆様にご注意を呼びかけます。また、この情報を都道府県及び市町村に提供し、周知します。

消費者庁から皆様へのアドバイス

○ 実在する●●社は、SMS で未納料金を請求することはなく、未納料金の支払方法として利用者にギフト券を購入させてその番号を連絡させることはありません。

「有料動画等の未納料金を支払え。●●社」などという SMS は典型的な詐欺の手口です。記載されている電話番号には絶対に電話しないでください。詐欺的な行為を行う事業者らが、実在する事業者名をかたるという事案が、頻発しています。聞き覚えのある事業者名だからといって安易に信用せず、話の内容等をよく確認しましょう。

○ 「本日中に連絡がない場合は、法的手続（訴訟）に移行する。」などという SMS は典型的な詐欺の手口です。絶対に連絡しないでください。前述のような SMS は、相手を脅かし、せき立てて冷静な判断力を失わせようとする典型的な詐欺の手口です。
(次頁へ)

○ ギフト券等の前払式電子マネーを購入してその番号を連絡しろというのは典型的な詐欺の手口です。絶対に応じないでください。

(消費者庁ホームページより抜粋)

http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/information/pdf/consumer_policy_information_180629_0001.pdf

5. <今日、パソコンでアダルトサイトの画面をクリックしたら、サイトに登録となり、解約のためには電話するようにと表示が出た。解約したい> (契約年月：平成 30 年 11 月 相談者：男性 60 歳代 給与所得者)

相談概要

今日、パソコンのアダルトサイトの画面をクリックしたら、サイトに登録となり、ID 番号が表示された。また、解約希望の場合は、電話するようにと表示が出た。このサイトの画面がパソコンの画面に張り付き消えなくなったが、パソコンを再起動したら消すことができた。業者には、まだ何も連絡は取っていない。

助言

ID 番号は、業者が勝手に割り振った番号であり、自分から個人情報を業者に伝えていなければ、本人の特定はされないと思われることを伝えた。また、業者に電話することは、電話番号を相手に伝えることになり、本人確認のためと称し個人情報を聞かれ、さらに不当な請求をされる可能性が高いので、絶対に電話等しないよう助言した。

問題点

2017 年度の PIO-NET 情報では、アダルトサイトの相談事例は減少傾向にあるとはいえ、まだ相談事例の多くを占めている。特に、パソコンやスマホで、無料と思い年齢認証画面をクリックしたとたん、登録完了画面や料金請求画面が突然現れ、様々な手口で消費者を不安にさせる事例が多い。「退会・解約はこちら」、「誤作動の方はこちら」等と表示して、業者へ連絡をさせるようにしたり、「支払わないと職場に連絡する」等と支払いを迫ったり、相談した先が実は探偵業者で、さらなるトラブルになることもある。消費者は、「契約の成立について」、「電子消費者契約法での取消し」等、電子契約についての知識を若年のうちから、しっかり学んでおく必要がある。

6. <数日前から、国際支援団体を思わせるようなところから、寄付を募るメールがスマホに入るようになった。脅迫的な文言があり心配だ>

(契約年月：未契約 相談者：男性 40歳代 給与所得者)

相談概要

全く身に覚えがないのに、数日前から毎日 100 件以上、寄付をしなければ金融機関のブラックリストに載せるといふメールがスマホに入るようになった。国際支援団体のような名称を名乗っているが、このような団体、ないしは官公庁は存在しないと思う。これらの迷惑メールを削除するだけでも大変である。メールアドレスはあるが、電話番号の表示はない。どうすればいいか。

助言

実在しない団体と思われること、また当該案件を問い合わせる省庁は無いことを伝えた。相手には返信したりせず、都度メールを削除するようにもアドバイスした。また、相手のアドレスを受信拒否するようにも伝えた。

問題点

近年、地震、台風など大災害が発生し、公的機関や国際機関を装って、寄付を募るメールや電話勧誘が増えている。「個人情報が悪用され、災害復興支援の協会に登録されているが、代金を支払えば削除することができる」、「震災関連の本を勧誘する電話があり、承諾していないのに本と請求書が送られてきた」等、災害等に乗じて寄付を募るように見せかける手法が主流である。相談事例のように、寄付をしなければ金融機関のブラックリストに載せるといふような、荒っぽい手口による被害も出ている。国際機関や公的機関が、直接個人に向けて電話やメールで寄付や義援金を要求することはなく、また寄付はあくまでも個人の意思で決めることであることを一人一人がよく認識することが必要である。

7. <携帯に消費料金未納という通知メールが来たので、身に覚えはなかったが忘れたのかもしれないと、言われるまま 50 万円も支払ってしまった。>

(契約年：平成 30 年 相談者：男性 60歳代 給与所得者)

相談概要

知人の 80 代で無職の男性が、携帯のメールに消費料金未納という通知が来て、身に覚えはなかったが支払いを忘れていたかもしれないと、メールに示された業者の電話番号に電話をしてしまった。すると、その業者は 20 万円を口座に振り込むように言ってきたので、振り込んだそうだ。しばらくすると、今度は別の業者から電話があり、別件の消費料金が未納と言われ、追加で 30 万円支払ったそうだ。合計 50 万円も支払ったが、さすがに騙されているのではないかと気づき、自分に相談してきた。

助言

架空請求の同種事例を説明し、できれば近隣の消費生活センターに相談に行くよう契約者に伝えてほしい旨助言した。

問題点

はがきで配達されている公的機関を名乗る架空請求が、携帯のメールにも広がってきている事例である。この事例でも、実際に50万円もの被害に遭っているが、被害を救済することは極めて困難であると思われる。また、同種事案については、公的機関を名乗る架空請求がはがきで起こっている事例が多かったことから、はがきへの対策の啓発だけではメールによる悪質な勧誘への注意喚起が十分ではない可能性もある。公的機関を名乗る架空請求の手法は目まぐるしく変化しており、こうした様々な手法の違いについても、消費者に啓発していく必要があると思われる。

Ⅲ－１－②インターネット取引、電気通信等

1. <ネットで「仮想通貨で90%以上の確率で利益が上がる」という広告を見て、仮想通貨の自動売買ツールを298,000円で購入し分割でクレジット決済した。しかし儲からないと分かり解約したい。>

(契約年月：平成30年1月 相談者：女性 60歳代 給与所得者)

相談概要

広告を見て、ツールに任せていれば簡単に儲かるのかと思い、ツールを提供する事業者のサイトから24回払いの分割でクレジット決済してしまった。ツールをダウンロードして使ってみたが、広告で謳っていたような利益は出ず全然儲からないし、売買に対するサポートもしてもらえない。20,000円ほど支払ったが、解約したい。

助言

広告では、大変高い確率で高額な儲けが出るよう謳っているが、実際はそのような仕組みになっていないツールの内容の問題点を挙げ、解約を求める書面を事業者に出し、クレジット会社とも交渉をする必要があると説明。併せて消費生活センターに相談するよう助言した。

問題点

仮想通貨を利用して儲けを誘い、ノウハウなどの情報商材や自動売買ツールの契約をさせ、トラブルになるケースが近年増えている。誰でも高額な利益を簡単に得られるような内容に煽られ、すぐ契約してしまったものの、儲けは出ないという相談が多く寄せられる。

本件は、広告を見てネットから自分で申し込んでいるため、通信販売と考えられ、クーリング・オフや不実告知による取消の主張は難しい。販売事業者の定めた解約の条件に従うことになるが、事業者は、商品やサービスの性質上返金を認めず、交渉が難航することも多い。

そもそも、仮想通貨は、国がその価値を保証している法定通貨ではなく、通貨の売買や経済状況に応じて価値が変動するリスクがある。なぜそのツールを使えば、大幅な利益を得られると断定できるのか、仕組みも根拠も十分に理解できない場合は、安易に契約をしないようにしなければならない。仮想通貨は資金決済法により規制され、平成29年4月1日から国内で仮想通貨の交換を行う事業者は、金融庁・財務局の登録が必要となった。しかし、自動売買ツールの販売をする事業者は、「仮想通貨交換事業者」ではないため、規制の対象にはならない。ただし、ツールが対応している仮想通貨の取引所が登録業者であるか否かは、金融庁のHPで確認することはできるので、必ず確認する必要がある。また、自動売買ツールの対象がFX取引や株式取引であれば、会員制で販売もしくはレンタルしている場合は、業者は金融商品取引法上の投資助言業に該当し登録が必要となり、金融商品取引法の規制が適用となる。仮想通貨の自動売買ツールについては、仮想通貨が現時点では金融商品に該当しないため、会員制で販売・レンタルしている場合であっても、こうした規制の適用が販売業者に及ばない。消費者においては、仮想通貨については、いまだ私法上の位置付けが不明確

であり、利用者保護の枠組みの整備にも限界があること等を理解し、金融取引以上の自己責任を認識することが強く望まれる。

2. <以前、頼んだことのある業者からの電話勧誘で1回だけ青汁を頼んだが定期コースになっていた。>

(契約年月：平成30年10月 相談者：女性 50歳代 給与所得者)

相談概要

数か月前にネットの広告を見て、定期契約でサプリメントを申し込んだことがある。同業者から1か月前に「以前購入して今お休みの方にお得な情報。2個セットを1個の値段で買える」という電話があり、粉末青汁飲料を「1回だけお願いします」と言って申し込んだ。すぐに商品は届いたが開封していなかった。昨日2個セットを発送するというメールが届き、驚いて開封したところ『初回2個セット(1袋プレゼント)毎月自動お届けコース3,480円』という書面が入っていたが、他に書面は入っていない。業者にメールで苦情を伝えているが、今後どうしたらよいか。

助言

購入条件を確認し、継続して商品を購入する契約になっているのであれば、メールでの回答を待つより、電話で、購入の経緯を伝え2回目以降の購入を断ってみてはどうか。しかし応じてもらえないようであれば、勧誘時のやり取りを踏まえて、交渉することになる。電話勧誘による申し込みであり、クーリング・オフ等の記載された法定書面が届いていなければ、書面不交付によりクーリング・オフも可能であり、地元の消費生活センターに相談するよう助言した。

問題点

「初回無料、送料のみ」「お試し価格」といった健康食品や化粧品の広告がインターネット上で、非常に多く見られる。「1回限りの購入のつもりで申し込んだが、定期購入が条件となっていて、4回以上継続しないと解約できない」と言われたというような相談は2015年から急に増えて5,600件を超え、2011年の10倍以上、2016年では13,000件を超えている(国民生活センター報道資料、消費者庁HP参照)。

このように、数か月間の定期購入が条件となっている健康食品や化粧品等の通信販売に関する相談が増加したことから、平成28年の「特定商取引法」の改正(施行規則7号)の中で定期購入契約に関する表示義務が追加・明確化された。

これによって、申込み・確認画面上に、定期購入契約であること、支払い総額についても表示することが義務付けられた。また、具体的なケースについては、改正ガイドラインに例示されている。

法律改正により、わかりやすい広告画面は多くなったが、本件のように、電話勧誘によって、購入する場合、広告画面を見て契約する場合と違い、消費者は書面による契約内容をしっかり確認する必要がある。また、解約の電話が繋がらず、解約できないといった苦情も多く、事業者の対応改善が求められる。

一口メモ：〈28年度「改正特定商取引法」行政規制の新設 施行規則8条7号〉

通信販売の広告について、次の事項を表示しなければならない、とするもの
(法第11条より)

商品の売買契約を二回以上継続して締結する必要があるときは、その旨及び金額、
契約期間その他の販売条件

いわゆる定期購入契約に関しては、通信販売の広告やインターネット通販における申
込み・確認画面上に、定期購入契約である旨及び金額（支払代金の総額等）、契約期
間その他の販売条件（※）を表示する義務 ※それぞれの商品の引渡時期や代金の支
払時期等

消費者庁 HP より一部抜粋

**3. 〈未成年の息子が親に無断で生活費から電子マネーを買い、オンラインゲ
ームに使っていた。未成年者取消ができたが、電子データでの返還に不納得。
現金での返金希望〉**

(契約年月：平成30年9月 相談者：40歳代 給与所得者)

相談概要

生活費を自宅のキャビネットの引き出しに入れていたところ、中学2年生の息子が3
か月前から約10万円ずつ3回計30万円を盗み出していたことが判明した。息子はタ
ブレットでオンラインゲームをしていたが、コンビニで電子マネーを買い、オンライ
ンゲーム内のコインでアイテムを購入していた。ゲーム内でアイテムを購入するには、
プラットフォーム会社を通さなければならない。プラットフォーム会社に未成年の使
用であることを伝えたところ、ゲームのアカウントを取り消すことを条件に、未成年
者取消扱いとして、購入した30万円分を電子マネーで返還すると言われた。しかし電
子マネーで戻してもらっても、私が当該プラットフォームで使うことはない。現金で
返してほしい。

助言

民法の未成年者取消と「資金決済法」の観点から情報提供をした。
民法では、未成年者が保護者の同意なく小遣いの範囲を超える契約をした場合、契約
を取り消すことができる、と定めている※1。このケースは、プラットフォーム会社
が未成年と判断し、未成年者取消扱いにしたものと思われる。

しかし、現金での返還は以下の理由から難しい。電子マネーは資金決済法という法律で規制されている。商品券・プリペイドカード・電子マネーなどは、前払式支払手段に該当するが、資金決済法で、前払式支払手段の払戻しは、例えばゲーム会社がゲームを終了する場合などの例外を除いて禁止されている※2。今回は、そうした例外には該当しないため、現金での払い戻しは難しいと助言した。

問題点

今回の相談事例のように、自宅のキャビネットの引き出しに入れた生活費は処分を許した財産（小遣い）とは言えない。現在、多くのオンラインゲーム会社が、ゲームの年齢制限や、未成年の1か月間の利用額の制限を設けている。3か月間で30万円の使用となると、相談者の息子がオンラインゲーム会社に未成年として登録しているかは疑問である。

民法では、未成年者が年齢を偽るなどの詐術を使った場合、未成年者取消はできないと定めている。しかしオンライン上での行為が詐術と言えるかについて、「電子商取引及び情報財取引等に関する準則 平成30年7月 経済産業省」P57(3)では、「未成年者が詐術による申込みを行った場合（民法第21条）で、『未成年者の場合は親権者の同意が必要である』旨を申込み画面上で明確に表示・警告した上で、申込者に生年月日等未成年者か否かを判断する項目の入力を求めているにもかかわらず未成年者が虚偽の生年月日等を入力したという事実だけでなく、さらに未成年者の意図的な虚偽の入力が『人を欺くに足りる』行為といえるのかについて他の事情も含めた総合判断を要する」と解釈している。

一口メモ：＜民法の未成年者取消および資金決済法、電子商取引及び情報財取引等に関する準則について＞

※1 民法

第五条（未成年者の法律行為）

未成年者が法律行為をするには、その法定代理人の同意を得なければならない。（略）

2 前項の規定に反する法律行為は、取り消すことができる。

3 第一項の規定にかかわらず、法定代理人が目的を定めて処分を許した財産は、その目的の範囲内において、未成年者が自由に処分することができる。目的を定めずに処分を許した財産を処分するときも、同様とする。

※2 資金決済法

第二十条（保有者に対する前払式支払手段の払戻し）

5 前払式支払手段発行者は、第一項各号に掲げる場合（※業務廃止・登録取消・その他内閣府令で定める場合）を除き、その発行する前払式支払手段について、保有者に払戻しをしてはならない。ただし、払戻金額が少額である場合その他の前払式支払手段の発行の業務の健全な運営に支障が生ずるおそれがない場合として内閣府令で定める場合は、この限りでない。

（次頁へ）

※電子商取引及び情報財取引等に関する準則

「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」は、電子商取引や情報財取引等に関する様々な法的問題点について、民法をはじめ、関係する法律がどのように適用されるのかを明らかにすることにより、取引当事者の予見可能性を高め、取引の円滑化に資することを目的として、平成14年3月に策定され、法解釈の一助となっている。

4. <昨日通信料金が安くなるという電話勧誘があり、書類を送ってもらうことにしたが、本日断りの電話を入れた。本当にキャンセルされたか不安>

(契約年月：平成30年11月 相談者：男性 60歳代 無職)

相談概要

昨日、大手プロバイダの代理店から光回線の契約先変更勧誘の電話があった。プロバイダ料金が安くなり、キャッシュバックもあると言われたが、電話だけではよくわからないのでとりあえず書類を送ってもらうことにした。しかし、冷静に考えると不要と思い、本日断りの電話を入れた。その時に、なかなか簡単には「はい」と言ってもらえず、強く言うやと、キャンセルを受け付けると言われた。契約してもいいのにキャンセルという業者に不信感もある。本当に大丈夫か。

助言

申込みはしていないようなので、書類が送られて来るのであれば申込み用の書類と考えられるが、もし会員登録通知書類が送られてきた場合には、すぐに業者に対し契約していない旨を申し出、消費生活センターに相談するよう助言した。

問題点

大手通信会社が光回線サービスの卸売りを開始し、卸売りを受けた事業者がプロバイダ契約や携帯電話契約等と組み合わせて、消費者にサービスを提供している。この事業者を光コラボレーション事業者と呼び、提供する光回線サービスを光コラボという。代理店であるのに大手電話会社やプロバイダを名乗り、電話で勧誘するケースも多い。「転用（乗換え）」という簡易な手続きによって、契約先が変更されサービス内容も変わるようになるが、単に料金が安くなるプラン変更と思う消費者も少なくない。特に、高齢者は契約内容を理解していないまま契約してしまうことが多く、国民生活センターの報道発表によると、2017年度では光回線サービスに関する相談のうちほぼ半数が、契約当事者60歳以上となっている。

「電気通信事業法」の改正により、初期契約解除制度という、クーリング・オフに似た制度が導入されたが、契約解除までに利用したサービスの利用料、契約解除までに

行われた工事の費用、事務手数料は契約に基づき支払う必要があり、クーリング・オフ制度とは異なる。適合性の原則に基づいた説明義務の充実も義務付けられ、書面交付義務、再勧誘の禁止、重要事項の不実告知の禁止、電気通信事業者の代理店指導等が盛り込まれているが、適合性の原則に基づく説明は十分とは言えない。事業者は、消費者に適合性の原則に基づいて料金等の具体的な説明をしてほしい。また、消費者には、「電気通信事業法」に「電気通信事業者に対する申出制度」があることを認識してほしい。

(参考 国民生活センター2018年7月26日公表資料、総務省HP)

一口メモ：＜意見の申出制度とは＞

「電気通信事業法」(昭和59年法律第86号)(抄)

(意見の申出)

第172条 電気通信事業者の電気通信役務に関する料金その他の提供条件又は電気通信事業者等の業務の方法に関し苦情その他の意見のある者は、総務大臣に対し、理由を記載した文書を提出して意見の申出をすることができる。

2 総務大臣は、前項の申出があつたときは、これを誠実に処理し、処理の結果を申出者に通知しなければならない。

電気通信事業法施行規則(昭和60年郵政省令第25号)(抄)

意見の申出制度とは、電気通信事業法第172条に基づいて、電気通信事業者のサービスに関する料金などの提供条件又は業務の方法に関して意見のある方は、誰でも、総務大臣に申し出ることができるというもの。

1. 申し出る意見の内容

電気通信事業者(電話会社、プロバイダ等)のサービスに関する料金・内容などの提供条件、又は、電気通信事業者等(その代理店を含む。)の業務の方法に関するものが、申出の対象となる。

2. 意見の申出を行うことができる方

上記1の事項に関する苦情その他の意見のある方。

3. 申出の方法

氏名(又は名称)、住所及び連絡先、申出対象となる電気通信事業者等の名称及び住所、申出の内容及び理由を記載した(=意見申出書(注))を総務大臣に提出する。

(出典 総務省HPより抜粋)

5. <代行業者のサイトと気づかずにE S T Aを申し込んだ。カード請求が来ているが申請手続きがされておらず、業者と連絡不能>

(契約年月日：平成 30 年 9 月 相談者：女性 40 歳代 給与生活者)

相談概要

1 か月前、インターネットで検索しE S T Aの申請を行った。支払いはクレジットカードの翌月 1 回払いで、しばらくしてカード会社から 11,350 円の請求が来た。直接申請した場合は、1,400 円程度であり、代行業者のサイトから申し込んでしまったのだと気づいた。渡航予定は今月末で、申請手続きを確認したが、手続きもまだなされていなかった。カード会社に連絡すると、直接事業者にお問い合わせしてみるよう言われた。事業者にお問い合わせしているが、返事がない。申込みの際に、代行手数料を含めた契約であることを確認できる措置はなかった。また、申し込み後、事業者からの注文確認メールも届いていなかったと思う。どうすればよいか。

助言

電子消費者契約法では、電子消費者契約の成立時期は、電子メールの場合は、承諾通知が受信者（申込者）が指定した又は通常使用するメールサーバー中のメールボックスに読み取り可能な状態で記録された時点、ウェブ画面の場合は申込者のモニター画面上に承諾通知が表示された時点とされている。申込み後に承諾メールが届いていなかったのであれば、そもそも契約が成立していないと主張できる可能性がある。

もし、ウェブ画面に承諾通知が表示され、契約が成立していたとしても、事業者側が、消費者の申込み内容等の意思を確認する措置を設けていない場合には、原則として、操作ミスによる契約は無効となる（電子消費者契約法第 3 条）。E S T Aの申請代行のサービスであることや、かかる料金など契約内容を確認する措置が設けられておらず、サービスの内容や金額について錯誤して申し込んだということであれば、錯誤無効を主張できる可能性がある。

事業者が確認措置を設けていたにもかかわらず消費者が見落としていた場合には、無効は主張できないが、申し込んだ契約のサービスを事業者が提供せず、問合せや履行の請求にも応じないのであれば、債務不履行による契約の解除を主張できる可能性がある。

まずは、代行業者宛にこれらを主張するメールを送り、それでも返事がなければ、カード会社に加盟店調査を求め、取消処理を検討してほしいと申し出てみるよう助言した。代行業者から返事がないのにカード会社が対応しない場合には、居住地の消費生活センターに相談するよう付言した。

問題点

顧客E S T Aは在日米国大使館・領事館のウェブサイトから誰でも容易に申請が可能で、公式サイトから申請する場合の手数料は 14 ドルである。しかし、公式サイトを模倣したウェブサイトを立ち上げ、情報提供料や申請手数料をとる代行業者があり、検索サイトで「E S T A申請」と検索すると、公式サイトよりも先にこれらの業者の広告が表示されるため、公式サイトと誤認して申し込んでしまう消費者が後を絶たない。E S T A申請の代行を業として行うこと自体が禁止されているわけではないが、代行

業者のサイトであることや、代行手数料があることの表示がわかりにくい場合は、問題である。消費者も、インターネットで商品やサービスの購入の申込みを行う際は、取引相手が何処の誰で、どのような契約条件になっているかをよく確認してから申し込むことが求められる。

6. <ネット通販で注文した調味料が届いたが、外装箱が開いていた。食品なので安全性に不安があり、返品、返金希望>

(契約年月日：平成30年10月 相談者：男性 40歳代 給与所得者)

相談概要

ネット大手ショッピングモールに出店していた海外食品取扱店に、外国産の調味料を540円、送料込み、740円で申し込んだ。4日前に商品が届き、妻が受け取った。次の日、自分が箱を見てみると底が開いていた。商品はビニール製容器でキャップ式のタイプだった。食品なので箱の底が開いていたことを理由に返品希望とメールしたが、「宅配業者に確認したら、配達時に問題なしだったので返金できない。」との回答だった。調味料は「要冷蔵10℃以下」と表示があるのに普通便で届いた。どのように交渉すればよいか。

助言

外装箱が受け取った時点で開いていたことを、後になって証明することは難しい。商品の表示が「要冷蔵10℃以下」とのことだが、開封前は常温で保存、開封後「要冷蔵」で保存の食品も多い。再度表示を確認して、業者の販売方法に問題があれば、交渉してみたらどうか。受取後に、外装箱が壊れていたことを理由に返品することは難しいと思われる旨、助言した。

問題点

通信販売には、「不意打ち性」のある訪問販売や電話勧誘販売と違い、クーリング・オフの適用はない。返品特約による規定によって返品が可能な場合もあるが、返品不可の商品も多い。

消費者は通販を利用して購入する場合は、返品や解約に対する消費者のリスクを回避するために、広告や申込時に表示されている内容をしっかり確認して購入する必要がある。ただし、商品に問題がある場合や、注文したのとは違う商品が届いたという場合は、返品特約とは別に事業者の責任について解約交渉をすることとなる。

食料品に関しては商品の性質上、返品を受け付けない事業者も多い。本件のような事例は商品を受け取る時に確認して、開封の痕跡等があれば、受取拒否をすべきである。

返品可と記載されていても条件が付けられている場合もあり、購入の申し込みは慎重に行ってほしい。

Ⅲ－１－③高齢者、美容医療などつけ込み型勧誘と思われるもの

1. <亡くなった父が契約をしていた新聞購読を解約したいが、販売店が応じてくれない>

(契約年月日：不明 相談者：女性 40歳代 家事従事者)

相談概要

実家は高齢の両親二人暮らしであったが、平成29年12月に、父が亡くなった。母は新聞を読まないため、父が契約をしていた専売店へ解約を申出たところ「解約はできないので休刊にしておく」と言われた。しかし、その後も、新聞の配達は続いていた。母は、専売店から購読料を請求されるままに平成30年6月までの代金を支払い、景品の洗剤を受け取ったようだ。同年9月に、専売店が集金に来たので、母は改めて「新聞はやめる」と、申出て了承された。そのため、7月分、8月分、9月分の購読料を支払った。その際に、専売店から「景品として渡した洗剤を返してほしい」と言われ、景品は返したそうだ。母は、新聞の契約はすべて終了したと思ったが、10月になっても新聞の配達が続いた。また、今年5月分の新聞購読の領収書が2枚あり、二重に支払っていたことに気が付いた。新聞購読契約は3か月ごとに行っていたようだが、その場合2か月で解約はできるか。契約書は見当たらない。母は、怖くて専売店と話をしたくないと言っている。

助言

購読期間の定めのない契約であれば、購読期間に拘束されることなく解約はできる。購読期間の定めがある契約は、基本的には一方的な解約はできない。しかし、手許に契約書がないとのことであり、契約書を交わしていない可能性も考えられるため、専売店に、契約内容を確認するように助言をした。契約形態は、訪問販売に該当するため「特定商取引法」の規制を受ける。専売店は法定書面を、消費者に交付する義務がある。消費者が法定書面を受取った日から8日間は、無条件解約ができるクーリング・オフの期間となる。消費者に必要記載事項を満たした契約書が交付されていないければ、今からでもクーリング・オフができることを説明した。併せて、やむを得ない正当な理由があるときは解約できることを定めている業界団体のガイドラインがあることを情報提供した。

問題点

業界団体の「新聞購読契約に関するガイドライン」では、解約に応じるべき場合を次のように定めている。「契約者の死亡、購読が困難になる病気・入院・転居など、解約が合理的だと考えられるとき」「不適切な契約が行われていた場合」「威迫や不実告知など不適切な勧誘が行われたとき」等である。母からの解約の申出は、契約当事者の死亡による申出であり、業界のルールを順守してほしい。また、その後の母との契約は訪問販売であり、契約書が交付されていないとすれば、「特定商取引法」の法定書面の不交付となる。法定書面交付日から8日間はクーリング・オフの期間となることから、今からでもクーリング・オフが可能と考えられる。専売店には、法定書面の交付

義務があり、法令で定められた書面交付を望む。また、専売店は二重請求をしないように、事務管理を徹底してほしい。さらに、消費者を不安にさせたり怖がらせたり、不適切な説明をするなど誤解を招かないよう接客対応に務めてほしい。

一口メモ：＜新聞購読契約に関するガイドライン＞（一部抜粋）

【解約に応じるべき場合】

以下に該当する場合は、読者の解約申出に直ちに応じなければならない。また、新聞公正競争規約の上限を超える景品類の提供が行われていた場合、解約にあたって景品類の返還を要求してはならない。

ルールに基づく解約申出である場合

- ・クーリング・オフ期間中、書面による解約申し出があったとき

不適切な契約が行われていた場合

- ・威迫や不実告知など、不適切な勧誘が行われたとき
- ・新聞公正競争規約の上限を超える景品類の提供など同規約に沿わない販売方法をおこなったとき
- ・契約期間が自治体が定める条例等の基準を超過していたとき
- ・相手方の判断力が不足している状態で契約をしたとき（認知症の方など）
- ・相手方が本人や配偶者以外の名前で契約したとき

その他考慮すべき事情がある場合

- ・購読者の死亡、購読が困難になる病気・入院・転居など、解約が合理的だと考えられるとき

（「新聞業における景品類の提供の制限に関する公正競争規約」では景品の上限額を、取引価格の8%または、6か月分の購読料の8%のいずれか低い額と定めている）

（新聞公正取引協議会のHPを参考）

2. ＜スーパーの店頭で断り切れずに、無料というウォーターサーバーの契約をした。翌日電話で断ったが心配である＞

（契約年月：平成30年10月 相談者：女性 40歳代 給与所得者）

相談概要

大手スーパーの店頭で、「無料」と記載されたパンフレットを見せられて15分近くウォーターサーバーの勧誘を受けた。サーバーが「無料」でレンタルできるのはお得だと思ったが、水の購入代金は必要だったので、パンフレットだけもらって帰りたかった。しかし、パンフレットもサインをしないと渡せないと言われて、早く帰りたいという思いから、仕方なく仮契約書にサインをした。販売員から、直ぐなら電話でもやめられると言われて、電話番号を教えられた。翌日、電話でキャンセルを伝え承諾されたが、問題はないか。

助言

店頭で勧誘を受けて、断り切れずに仮契約書にサインをしたという事は、仮といっても自己責任が伴うサインである事にはかわりない。電話で解約できると説明されたケースであっても、クーリング・オフと同等の書面を出しておくことと安心であると伝え、手続き方法を助言した。今後はしつこい勧誘であっても、きっぱり断る勇気を持つようにと伝えた。

問題点

多くの人が行き交うスーパーやデパートなどの特設コーナーでは、当該事例のようなレンタルサーバーと水の販売の他にも、健康器具や健康グッズなどが展示販売されていることがある。立ち止まって話を聞いているうちに、試飲や体験を勧められて断りにくい状況になり、不要な契約に至ってしまったという相談を受けることがある。店頭での2日以上展示販売は店舗販売とみなされ、クーリング・オフの対象とはならないが、販売員による過剰な宣伝文句や強引な引き留めなどは、消費者目線で見ると不意打ち性があり、トラブルの要因となりうる。このような契約トラブルの発生を避けるために、クーリング・オフが記載された契約書を交付する展示販売の事業者は多い。消費者自身も、勧誘員の言葉や広告に惑わされることなく、冷静な判断と契約書にサインをすることの重みを感じて欲しい。また、展示場所を提供しているスーパーなども、トラブル防止への監視とトラブル発生時の協力をお願いしたい。

3. ネットで見つけたクリニックに包茎の無料カウンセリングを受ける為に出向いた。その場で十分な説明もなく、手術されてしまい納得いかない。高額な費用を請求されるまま払わないといけないうか。>

(契約年月：平成30年11月 相談者：男性 20歳代 給与所得者)

相談概要

スマホでネット検索し、包茎手術の費用や情報を集めていた。無料カウンセリングを受けられるクリニックを見つけたので、カウンセリングの予約を入れた。クリニックのホームページを見て、手術費用は7万円から10万円位と思っていた。昨日カウンセリングを受けにクリニックに出向いたところ、診察した医師から、私の場合は健康保険の適応外で自由診療になると言われた。手術も私が考えていた基本的なものだけではなく、コラーゲンを入れるなどのオプション契約を追加され、費用は約100万円になると言われた。高額な契約で驚いたが、60回払いのメディカルローンを利用する話が進んでしまい、その場の雰囲気ですることでもできず、すぐに手術することになった。手術は終わったが、クレジット会社への支払総額は手数料を含めると150万円以上になる。クレジット申込書は、印鑑を持っていなかったので自宅に持ち帰り、本日中にクレジット会社に送付するよう言われているが、まだ出していない。医師からの説明

は約 30 分足らずで、オプション契約の詳細な説明はなく、必要な手術だったかどうかもわからない。無料カウンセリングに行ったのに、高額な手術をその場でされ、納得いかない思いだ。不要な施術の代金は払いたくない。

助言

医療は高度・専門的な分野の契約であり、医療の内容を問うような交渉は難しい。しかし、医師から施術の内容や契約について十分に説明を受けて、患者自身が納得して施術を受けるというのが医療契約の基本である（インフォームド・コンセント）。無料カウンセリングを謳いながら、十分な説明もないまま高額な契約をさせるというのは問題である。また一般的に、美容医療は即日施術の必要性が低いという点から考えると、患者に熟考する時間を与えるべきである。相談者は自由診療になると言われており、仮性包茎の診断だったと思われ、即日の手術が必要だったか疑問である。相談者には最寄りの消費生活センターに相談するよう助言した。契約経緯に問題があると思われるので、ホームページに書かれている料金表示を含め、契約経緯を詳細に書いて、医療機関に申し出、減額交渉をすることになると説明した。また、クレジット申込書は提出せずに消費生活センターに相談するよう助言した。

問題点

美容医療は、医療行為であり、医師と患者との間には大きな情報や知識の格差がある。それゆえに事前の適切かつ十分な説明が必要である。また、施術の目的が「より美しくなりたい」などの患者の主観的願望の要素が大きく、緊急性や必要性が乏しいという特徴があり、通常の医療行為とは異なっている。緊急性を要しない分、患者が施術を受けるかどうか判断するための十分な説明が必要であり、時間をかけた患者の慎重な検討が行われるべきである。厚生労働省はこのことにつき『即日施術の必要性が医学上求められない場合には、即日施術を強要すること等の行為は厳に慎まれるべきであること』としている（平成 25 年 9 月 27 日付け厚労省通知・後述一口メモ参照）。また、その他にも医療機関のホームページの表示の問題もあるが、勧誘、説明、契約、施術が密室で行われるので、患者側の経緯等の立証が困難になる可能性もある。

一口メモ：＜美容医療サービス等の自由診療におけるインフォームド・コンセントの取扱い等について＞

平成 25 年 9 月 27 日付けの厚生労働省通知では、美容医療サービス等の自由診療では、患者の理解と同意が十分に得られていないことに起因すると考えられるトラブルが生じていることを踏まえ、当該自由診療におけるインフォームド・コンセントに関して特に留意すべき事項として以下の 5 項目を定めている。

1. 診療情報の提供にあたっては、品位を損ねる又はそのおそれがある情報及び方法を用いて説明してはならないこと。公の秩序若しくは善良の風俗に反する情報又は虚偽若しくは誇大な情報についても同様とすること。
2. 実施しようとする施術に要する費用等（当該費用によって受けることができる施術の回数や範囲、保険診療での実施の可否等も含む。）や当該施術に係る解約条件について、必ず当該施術前に、当該施術を受けようとする者に対して、丁寧に説明しなければならないこと。（次頁へ）

3. 施術の有効性及び安全性に係る説明に当たっては、施術の効果の程度には個人差がある旨についても、必ず当該施術前に、当該施術を受けようとする者に対して、直接丁寧に説明しなければならないこと。
 4. 即日施術の必要性が医学上求められない場合には、即日施術を強要すること等の行為は厳に慎まれるべきであること。やむを得ず即日施術を受けることを希望する者については、十分に当該即日施術の説明を行うとともに、当該即日施術を受けるかどうか熟慮するために十分な時間を設けた上で、当該即日施術を実施しなければならないこと。
 5. 1 から 4 までの掲げる取扱いのほか、指針に則らなければならないこと。
- (出典 厚生労働省HP)

4. < SNSで知り合った男性から、マンションの一室に案内され、競馬の投資契約をさせられた。だまされたと思うので、クーリング・オフをしたい >

(契約年月：平成 30 年 11 月 相談者：女性 20 歳代 給与所得者)

相談概要

SNSで知り合った男性Aから、昨日マンションの一部屋に連れていかれた。そこには資産運用に詳しい男性Bがいて、競馬の投資に関する説明をされ勧誘を受けた。考えたいと言ったが、知り合いだから安くする、今日中に返事が欲しいと言われた。たまたま居合わせたという女性2人も相手方に同調したので仕方なく契約することにし、書面にサインをしたが、控えは渡されなかった。投資金額は70万円であるが、いくら持っているかと聞かれ、20万円なら貯金があると答えたところ、クレジットカードで払っても良いと言われ、相手の男性がキャッシングATMまでついてきた。キャッシングで現金50万円を引き出し支払った。クーリング・オフができると言われたが、Bは領収書も交付しなかった。詐欺にあったと思うので、クーリング・オフしたい。

助言

クーリング・オフは書面で通知する必要がある、それには相手方の所在地が必要である。SNSの相手に業者名と住所、連絡先を尋ねても、言わないか、言っても真実を言わない可能性もあるが、まずはSNS経由でクーリング・オフの通知をして、スクリーンショットで保存したうえで、消費生活センターに相談するように助言した。

問題点

インターネットを介してサービスを提供するSNSの中には、承認制を取っているものや実名登録を前提としたものなどがあり、知り合い同士のつながりがある空間という安心感がある。しかし、悪意を持ったユーザーとつながれば、出会い系サイトや、イベントという名目の集会で宗教やマルチ商法に誘われたり、投資話に誘導されるケ

ースもみられる。事例のように、勧誘目的を告げずに公衆の出入りする場所以外に誘っている場合は、「特定商取引法」第6条第4項に挙げる禁止行為に抵触する可能性がある。また、勧誘時に絶対に儲かるなどの断定的判断の提供によって、誤認させて契約させていれば、「特定商取引法」第6条第1項の不実告知に当たる可能性がある。口頭ではクーリング・オフができると言っても、契約内容が記載された法定書面が交付されなければ、通知先の特定ができない。他にも、考える時間の余裕を与えずに契約を急がせたり、カードキャッシングを誘導したり等、多くの問題点が挙げられる。インターネットの世界は拡大し続けているが、あくまでもバーチャル空間と認識し、SNSで共有できる情報を過信することなく、ネット以外の社会通念に照らした判断力を身に着けるように心がけることが肝心である。

Ⅲ－１－④建築・不動産に関する相談事例

1. <自宅の全面的なリフォームの契約をした会社が、契約の2カ月後に工事を10%ほど施行しただけで倒産してしまった。何か手立てはあるか。>

(契約年月：平成30年6月 相談者：男性 50歳代 給与所得者)

相談概要

自宅の全面的なリフォームを考え、インターネットで工務店を検索した。その結果評判が良かった業者に連絡し、リフォームの相談をして5か月前に契約した。小さな会社だったので、リフォーム瑕疵保険も契約することにした。その際、契約書一式を工務店に預けた。工務店は、保険料も込みで2,100万円で請け負った。契約時に3割入金し、翌月に4割を、そして翌々月に残金全額を支払った。しかし、その工務店は全工程の10%ほど工事した頃に倒産してしまった。破産管財人に債権届を出したが、破産管財人は私が契約した保険の書類が見つからないと言っている。申請書に記入しているところは妻も見ているのに、工務店が契約書を提出していなかったようだ。住宅ローンの審査の時に、銀行に工務店の経営状況について聞いたが、問題ないとのことだったので、審査も下りたし、次々と支払った。他にも3名この会社の倒産の被害者がいることがわかっているので、情報を交換し合って、弁護士を立てて交渉する予定である。既に地元の消費生活センターにも相談して法律相談も受けたが、センターでの解決は難しいと言われている。お金を取り戻したいが、やはり弁護士に相談するしかないか。

助言

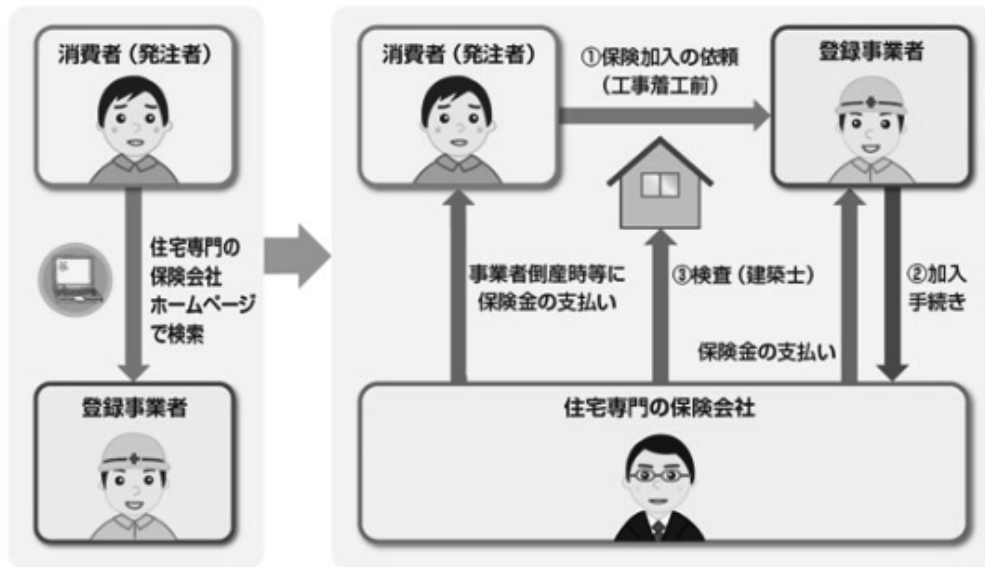
既に消費生活センターへ相談し、また法律相談も受けており、他の被害者と連絡を取り合っていて4名で1人の弁護士に委任しようとしているとのことなので、それぞれの経緯を詳しく伝えて弁護士に委任した方が良いだろうと助言した。

問題点

本件は、住宅リフォームの契約をしたが施行途中で工務店が倒産してしまったという事案である。既に弁護士に相談している案件のため詳細な聞き取りはなく、相談者が話している住宅ローンについての内容は不明であるが、業者には全額支払っているようである。リフォーム代金のような大きな額の請負契約では、消費者はリスクを避けるためによく学習し、工事前に代金を支払うことは十分に注意しなければならない。本事案が、リフォームの瑕疵に該当するかは不明だが、相談者が申し込み、代金も支払ったと思われるリフォーム瑕疵保険も、保険業者に通っていないことが悔やまれる。

一口メモ：＜リフォーム瑕疵保険＞

『リフォーム瑕疵保険』とは、リフォーム工事に関する第三者検査員（建築士）による現場検査と、万一、工事内容に欠陥があった場合の保証がセットになった保険制度で、事業者が利用するためには住宅専門の保険会社の審査を受け、登録する必要がある。保険を利用できる事業者および保険の利用実績は、一般社団法人住宅瑕疵担保責任保険協会のホームページにある「登録事業者等の検索サイト」で検索できる。



国土交通省HPより

リフォーム瑕疵保険の手続きは、通常、図のように消費者が登録事業者に保険加入の依頼をし、事業者が保険会社に加入手続きをする。もしものことがあればこの保険会社から消費者に保険金が支払われる仕組みだ。

瑕疵があった際に事業者が倒産していても、保険金が直接消費者に支払われ、瑕疵の補修が可能となる。リフォームや建築工事などについて、消費者は工事の良し悪しを判断できるような知識を持たないため、必然的に業者任せになりトラブルになることも多い。この保険では、建築士資格を有する検査員による現場検査が1～2回程度行われることも安心のポイントである。

2. <地震で屋根瓦がずれ、35万円の補修工事を契約。工事実施前に全部瓦をやり変えるように強引にすすめられており困惑。>

(契約年月：平成30年6月 相談者：女性 70歳代 家事従事者)

相談概要

地震で屋根瓦がずれたので、1年前に外壁塗装をしてもらった業者に点検を依頼。来訪した業者に「瓦が2、3枚ずれている。工事は5か月後になるが、今契約だけしてほしい」と言われ、35万円で契約した。

昨日この業者から電話があり、「2、3枚の補修ではなく、瓦全てやり直すなら近々工事ができる。瓦全体のやり直しの見積りに行く」と言われているが、不当に高額な工事を勧められそうで不安だ。

助言

建築士や別事業者などに屋根を見てもらって、当該業者の話の正当性を確認し、それをもとに解約またはこのまま工事をするかを検討してはどうかと助言した。

問題点

今年は西日本を中心に、次々と地震や台風など自然災害に見舞われたため、工務店などが多忙になり、各地の消費生活センターにも「工事をしてもらうのに数か月待ちと言われた。」「100件待ちと言われた。」等の情報が寄せられている。本件はそのような中で、早く直さないと不安という消費者の弱みに業者がつけ込み、業者にとって有利な条件を半ば強引に持ち掛けている事例であろう。消費者には、屋根瓦がずれているのであればそのままにしておくことに不安があるが、急いで高額な契約をしなければならないほどなのか、他の意見を聞いてみながら急がずに検討することが求められる。

一口メモ：<改正消費者契約法とつけ込み型勧誘>

消費者契約法の一部を改正する法律が平成30年に公布された。施行期日は平成31年6月。

この改正法では、取り消し得る不当な勧誘行為として

- ① 社会生活上の経験不足の不当な利用
(1) 不安をあおる告知 (2) 恋愛感情等に乗じた人間関係の濫用
- ② 加齢等による判断力の低下の不当な利用
- ③ 霊感等による知見を用いた告知
- ④ 契約締結前に債務の内容を実施等
- ⑤ 不利益事実の不告知の要件緩和

(次頁へ)

等が追加されている。

いわゆる「つけ込み型勧誘」での契約の取消権だが、いずれも限定的なものであり、本件のような事案が該当するのは難しいといえる。

また、「社会生活上の経験不足」や「加齢等による判断力の低下の不当な利用」という文言が、極めて限定的な適用をされる可能性もある。今後はこのような限定的な枠を取り払い、つけ込み型勧誘行為に対する一般的な取消権の創設の検討が望まれる。

3. <昨年賃貸マンションを退去したが、多額な敷金を引かれ、返金額が少なかった。不当な請求だったのではないか。>

(契約年月：平成16年11月 相談者：女性 50歳代 給与生活者)

相談概要

14年前に賃貸マンションに入居し、契約時に契約書に記載のとおり80万円の敷金を支払った。このマンションを昨年12月に退去したが、退去時、家主から「敷引金が60万円なので20万円の返金となる。」と言われた。それ程敷金から引かれるのは不当なのではないだろうかと考え、家主に消費者契約法や判例を内容証明郵便で提示し、交渉したところ、修理代を引いて、28万円返金されることになった。

助言

相談者が行った対応は適切であり、よく権利を行使できていると伝えた。なお賃貸借契約においては原則契約書の条項が優先されるが、消費者契約法では消費者の利益を一方的に害する条項の無効を定めており、最近の判例などから対応も異なることを説明した。(後述一口メモ参照)

問題点

借り主が賃貸住宅を退去する際に、ハウスクリーニングやクロス張替え等の原状回復費用として敷金が返金されない、敷金を上回る金額を請求されたという相談は多い。不注意等により生じさせた損耗は借主に原状回復義務がある。国土交通省の原状回復のガイドラインでは、自然損耗や通常損耗については貸主負担、借主の善管注意義務違反となるような汚損や毀損については借主負担となるように区分している。敷金は、賃貸借に基づいて借主が生じさせたときの債務を担保する目的で貸主に預け入れる金銭であり、通常退去時の原状回復費用などに充てられ、その分を引かれて返

還されることが多い。しかし「敷引特約」がある場合、規程の敷引金を引かれて返還されることがある。この敷引金が高額すぎる場合、消費者は返金が少ないことで不当と感じ、問題となる。

敷引金は、賃貸期間中に生じる補修費用（自然損耗を含む）に充てるために一定額を貸主が取得するものである。「敷引特約」について最高裁は、「敷引金の額が賃料の額等に照らし高額に過ぎるなどの事情があれば格別、そうでない限り、これが信義則に反して消費者である賃借人の利益を一方的に害するものということとはできない」として特約の有効性を認めている。

一口メモ：＜敷金返還等請求事件

（最高裁第一小法廷判決 平 23・3・24 裁判所ウェブサイトより）＞

1 消費者契約である居住用建物の賃貸借契約に付されたいわゆる敷引特約が消費者契約法10条により無効となる場合

2 消費者契約である居住用建物の賃貸借契約に付されたいわゆる敷引特約が消費者契約法10条により無効ということとはできないとされた事例

裁判要旨

1 消費者契約である居住用建物の賃貸借契約に付されたいわゆる敷引特約は、信義則に反して賃借人の利益を一端的に害するものであると直ちにいうことはできないが、賃借人が社会通念上通常の使用をした場合に生ずる損耗や経年により自然に生ずる損耗の補修費用として通常想定される額、賃料の額、礼金等他の一時金の授受の有無及びその額等に照らし、敷引金の額が高額に過ぎると評価すべきものであるときは、当該賃料が近傍同種の建物の賃料相場に比して大幅に低額であるなど特段の事情のない限り、信義則に反して消費者である賃借人の利益を一端的に害するものであって、消費者契約法10条により無効となる。

2 消費者契約である居住用建物の賃貸借契約に付されたいわゆる敷引特約は、賃貸借契約締結から明渡しまでの経過期間に応じて18万円ないし34万円のいわゆる敷引金を保証金から控除するというもので、上記敷引金の額が賃料月額2倍弱ないし3.5倍強にとどまっていること、賃借人が、上記賃貸借契約が更新される場合に1か月分の賃料相当額の更新料の支払義務を負うほかには、礼金等の一時金を支払う義務を負っていないことなど判示の事実関係の下では、上記敷引金の額が高額に過ぎると評価することはできず、消費者契約法10条により無効であるということとはできない。

参照法条

（1，2につき）消費者契約法10条，民法619条2項

4. <夫と戸建て住宅を購入したいとモデルルームに行き、何度か通ううちに物件を勧められて申込みをしたところ、30万円を入金するよう請求された。申込みをやめられるか>

(契約年月：平成30年10月 相談者：女性 30歳代 家事従事者)

相談概要

私も夫も、そろそろ戸建をほしいと検討していたので、近所の住宅のモデルルームを見学に行った。そこではFP等の専門家を呼んで家計のライフプラン診断をしていた。自分たちが、どのぐらいの住宅が購入できるのか興味があったので診断してもらったところ、4500万円の家が買えると言われた。契約は急いでいなかったが、3回目にモデルルームに行った時に、担当者から隣町の物件を提案された。希望していなかったが話の流れ上断れず、仕方なく「プラン申込書」にサインし押印した。すると早急に30万円入金するよう求められた。申込みをやめられるか。

助言

単なるプラン申込書だけで、具体的な物件の提案がないのであれば、請求されている30万円は申込金と考えられる。この取引は業者自らが売り主となっているものであり、申込みを撤回すれば支払う必要はないと考えられることを説明し、居住地の宅建業協会に、30万円の請求は不当ではないかと相談したうえ、情報提供しておくよう説明した。

問題点

宅建業法では、宅建業者は取引の相手方が申込みの撤回を行った場合は、受領した預り金を返還しなければならないと規定している（宅建業法47条の2第3項）。購入申込みに際して支払った「申込金」は、物件の購入の意思を示すため等に支払った預り金であると考えられるが、契約の締結前に金銭の支払いを求められた場合は、その金銭を支払う理由と取り扱いについて、売主や媒介（仲介）業者に確認をしてから支払うように気を付けなければならない。

Ⅲ－１－⑤自動車に関する相談事例

1. <個人間売買のネットオークションで中古自動車を落札。代金を支払った後に車を見たら、イメージが違い解約した。解約料が不当に高い>

(契約年月：平成 30 年 11 月 相談者：男性 40 歳代 給与所得者)

相談概要

オークションサイトには「現車を確認してください。」と書いてあったが、確認をせずオークションに参加し、落札した。代金 462,000 円を払い、本日車を引き取って初めて見たところ、塗装の液だれがある等、いかにも古臭いイメージだった。

この車には乗りたくないと思い、解約を申し出たところ、先方に「既に駐車場を解約した。精神的な苦痛もあるので、解約料を 154,000 円請求する。」と言われた。解約料を払わなければならないのか。

サイトの利用規約には、解約料のことは明記されていない。ネットで検索をすると、通信販売なので解約料は必要ないと記載されているものもある。法律の見解はどうか。

助言

解約料の根拠と内訳を求めてみること、最終的には話し合いになると思われること等を助言した。法律見解は、法律相談を受けるように伝えた。

問題点

契約成立後、債務不履行が無ければ購入者が合意解除を求めても、販売者側に応じる義務はない。合意解除に応じるのであれば、販売者は実損分など合理性のある損害金を請求できると考えられるが、「精神的な苦痛」を理由にした請求に合理性が認められるかは疑問である。

契約の相手方が事業者の場合、消費者契約法 9 条 1 号により「事業者が生ずべき平均的な損害の額を超える部分」は無効であるが、本件は個人間売買につき、消費者契約法の適用はない。請求の根拠と内訳を書面で出してもらい、丁寧に話し合うことが重要と思われる。

また、オークションサイトに「現車を確認してください。」とあったにも関わらず確認せず、古臭いなどを理由に解約を申し出るのは、自己都合によるものと解される。必ずしも合意解除に応じる義務が出品者になくことや、名義変更・登録など手続きが複雑な商品であることを鑑みると、契約に当たり、落札者にも慎重な態度が求められる。

2. <レンタカーを駐車中、当て逃げされた。レンタカー会社は自賠責保険の適用はないと言うが、被害者の自分が修理代を払うことに納得できない>

(契約年月：平成 30 年 11 月 相談者：男性 20 歳代 給与所得者)

相談概要

レンタカーで旅行中であるが、ホテルの駐車場に駐車中、当て逃げされた。ホテルに設置の監視カメラには当て逃げ車が映っていなかったようだ。

レンタカーの契約をしたときに自賠責保険に加入させられたので、レンタカー会社に問い合わせると「保険は適用されない。」と言われた。警察に連絡すると、「当て逃げは明らかなので、被害届を受理する。」と言ってくれたが、それでも自賠責保険が適用にならないのか。

助言

自賠責は人身事故のみの補償なので、相談者の場合は適用にならない。任意保険に加入していれば当該保険会社に確認してみるよう助言した。

問題点

本事例で、相談者は、レンタカー契約時に自賠責保険に加入させられたと主張しているが、自賠責保険とは、国により加入が義務付けられている強制保険のことである。自賠責保険に加入していない車は公道を走ることができず、相談者がレンタカーを借りた時点では、既にレンタカーの所有者が自賠責保険には加入していたはずである。別途、レンタカー会社は事故に備えて自動車保険に加入しており、一般に保険料は、消費者がレンタカーを利用する時の基本料金に含まれている。レンタカー利用時に事故を起こした場合、消費者は、レンタカー会社が加入している自動車保険で補償されない部分の自己負担金を支払う必要があるが、事前に数千円程度支払うことで、その支払いが免除される免責保障制度がある。相談者が「自賠責保険に加入させられた」と主張しているものは、自賠責保険ではなく、免責保障制度のことと考えられる。自動車保険で補償される範囲は、レンタカー会社がどんな保険に入っているかによって異なり、貸渡約款違反が有った場合や、消費者の使用や管理に落ち度がある場合など、保険・補償制度が適用されないこともある。

本件は、貸渡時に保険については何かしら説明があったと思われるが、相談者にとっては不十分な説明であったため、保険の種類や適用除外について認識が不足して起きたトラブルと考えられる。保険や補償は事故において重要な役割を果たすため、説明不足が及ぼす影響は大きく、問題である。

レンタカーは旅行中に利用するなど、制度に不慣れな利用者が多いことを念頭に、事業者は、事故が起きた場合を想定した十分な説明を意識しなければならない。また、消費者は、旅行が始まる高揚した気分の時であっても、万が一に備えてしっかりと契約内容を理解する必要がある。

また、事故が起きた場合、保険で補償されない車両修理期間の休業補償（ノンオペレーションチャージ）を求められる場合もあり、免責保障制度を利用していても修理見積は請求して、内容を確認する必要がある。

一口メモ：＜レンタカーの保険に関する法律＞

レンタカー事業者数、全車種車両数共に平成 20 年度以降毎年増加し（平成 29 年度 3 月末まで国土交通省調べ）、今後も外国人観光客の利用などを背景に、市場の拡大が見込まれる。それに伴い、レンタカー利用による事故も増加する可能性が考えられる。

自賠責保険は自動車損害賠償保障法で加入が義務付けられており、自動車の運行で他人を死傷させた場合の損害に対し適用される。交通事故による被害者救済のための対人賠償確保を目的としているため、物損事故は対象にならない。

レンタカー事業者は道路運送法により、国土交通大臣の許可を受ける必要があり、許可の基準は、通達「貸渡人を自動車の使用者として行う自家用自動車の貸渡し（レンタカー）の取扱いについて」の中に、「貸渡自動車は、事故を起こした場合に備えて、十分な補償を行いうる次に定める自動車保険に加入するものであること ア 対人保険 1 人当たり 8,000 万円以上、イ 対物保険 1 件当たり 200 万円以上、ウ 搭乗者保険 1 人当たり 500 万円以上」等がある。また、許可に対する条件には「貸渡料金及び貸渡約款は、事務所において公衆の見やすいように掲示しなければならない」、「借受人には、貸渡日時及び時間、貸渡事務所、返還事務所、貸渡自動車に係る事故及び故障等が発生した場合の処置（処置方法、連絡先等）等を記載した貸渡証を交付し、貸渡自動車の運転者にこれを携行するように指示しなければならない」等がある。

3. ＜昨日、中古車を契約した。中古車販売店の従業員が契約書の訂正を求めたので解約したいが、解約料を請求され納得できない＞

（契約年月：平成 30 年 11 月 相談者：女性 30 歳代 給与所得者）

相談概要

昨日、スマートフォンの広告を見て中古車販売店に行った。中古車を勧められ、自動車ローンが通るならと伝え、夫が契約書に署名、捺印し、錆止めをお願いした。夫に信販業者から、自動車ローンを組んだかと確認の電話があった際、夫の名前の読み方が間違っていたので間違っていると話したようだ。中古車販売店の担当者から電話があり、「私が、契約者の名前の読み仮名を間違えて記載してしまった。契約書を送付するので、読み仮名部分を訂正して送り返してほしい。」と言われたそうだ。

中古車販売店が、夫に名前の読み方を確認せず、勝手に契約書に記載したことから信用できないと思い、夫は中古車販売店に解約を伝えた。販売店からは、解約料が発生すると言われたが、その時に具体的な解約料の提示はなかった。解約料を払わないといけないのか。

助言

この中古車販売店は、社団法人自動車公正取引協議会と一般社団法人日本中古自動車販売協会連合会に加入している業者だった。相談者には、中古車の契約の成立時期について説明した。登録や引渡し、架装などがなければ契約は成立していないと思われる。解約料を請求してくるのなら、解約料の根拠を書面でもらうようにと助言した。合わせて、社団法人自動車公正取引協議会の連絡先を案内した。解決しないときは相談者の居住地の消費生活センターに相談するようにと付言した。

問題点

業界団体加盟事業者の場合、契約が成立しているか否かの見極めがポイントである。契約成立前であれば、事業者はキャンセルに応じる必要があり、消費者は原則違約金が不要である。しかし、事務手数料など通常生じる実損があれば、事業者から負担を求められることもある。

本件は錆止めを依頼しており、着手していれば契約が成立すると考えられるが、着手したかどうかの情報は消費者にはない。登録を販売店に依頼した場合も同様である。昨日契約を申し込んだばかりだが、解約料が発生するというのであれば、事業者は契約が成立している事情と、解約料の根拠と内訳を説明する必要がある。

一口メモ：＜中古自動車の契約成立時期＞

民法では、売買契約の成立について、購入の申し込みに対して承諾すれば成立（諾成契約）としています。しかし中古車の売買契約には登録制度が存在するため、実際の所有権の移転と登録上の移転との間に、タイムラグが生じるなどの問題もあります。中販連（一般社団法人 日本中古自動車販売協会連合会）のモデル注文書では、「登録がなされた日もしくは注文者の依頼によって車両の修理、改造、架装などをする場合には、販売者がこれに着手した日、または車両の引き渡しが成された日のいずれか早い日をもって契約成立の日とします。なお、割賦販売、ローン提携販売または立替払付販売の場合は、これらの契約書に定められている日をもって契約成立の日とします。」としています。

しかしながら、注文書に以上のような特約がなければ諾成契約ですから、注文書作成時が契約成立の時期となってしまいます。

注文書にサインをしたら、原則的にはもう解約はできないと考えて、慎重に行動しましょう。

（一般社団法人 日本中古自動車販売協会連合会HP
<https://www.jucda.or.jp/nouhau/nh07.htm>より抜粋）

4. <夫が新古車のオイル交換を依頼し、オイル漏れした。オイル漏れによる修理保証の約束をしたのに守られず不満だ>

(契約年月：平成 30 年 10 月 相談者：女性 60 歳代 給与所得者)

相談概要

8 年前、夫が板金屋で、新古車の軽自動車を 100 万円で購入した。オイル交換を 1 回 3,000 円で頼めたので利用していたが、2 年前板金屋のミスでオイル漏れした。点検後問題なしと説明されたが納得できず、「今後オイル漏れによる不具合が生じた場合、板金屋が無料修理保証する」という内容の契約書を交わした。

その後調子が悪く、何度か修理することがあり、先月もエンジン不良の修理代 2 万円を支払った。約束違反で不当請求だ。

助言

修理の原因が、オイル漏れに起因しているかどうか判断できない場合、他の修理業者に自動車を点検に出して、原因を特定する必要がある。原因を特定せずに、不当請求かは判断できないと助言した。

問題点

自動車は、人によっては生活に欠かせない身近なものでありながら、修理、整備をするとなると、専門性の高い技術が要求される。不具合が起きた場合は、その原因や今後の品質に及ぼす影響などについて、公益社団法人自動車製造物責任相談センター等の専門機関に相談することも重要だ。

車の安全性は、搭乗者のみならず社会全体の安全性に通じる。修理業者は自社で不具合の原因を究明できない場合、正規ディーラーに点検を依頼するなど誠意を持って対応し、不具合の原因や修理方法を消費者に分かりやすい言葉で説明することが重要である。

Ⅲ－１－⑥医療、結婚式その他の相談事例

1. <2年前からインプラント歯科治療を受けたが、治療費が高額な上に、納得できる説明や対応がなく不満>

(契約年月：平成28年6月 相談者：女性 70歳代 家事従事者)

相談概要

2年前に上の歯を全て治療したいと思い、自分で調べて、良さそうだった歯科医院に行った。最初にCTやレントゲンを撮って、「6本の歯はインプラントにした方がいい、他の歯はかぶせ治療をしましょう。」と言われ、見積書が提示された。治療後のインプラントの保証の代金を含め総額378万円と高額だったが、インプラント治療もするとこれくらいかかると言われ、これから一生歯については悩まなければいいと思いを承した。インプラントの構造や治療方針等は説明して欲しかったが、特に説明はなくよくわからなかった。長期にわたる治療の間も、納得できる説明はなく、1年以上かけて治療は一応終わった。診療費領収書ではインプラント以外のかぶせ治療をした歯が、12本となっているが、いくら見ても11本しか治療していない。医者によると、「それでは1本分8万円を返金します。」と言われたが、言わなければそのまま取られていただろう。また、下の歯もかみ合わせのために治療が必要というが、かみ合わせ調整だけなので、無料かと聞くと、有料で10万円と言われ、ますます不審になった。インプラントは5年保証と言われているが、今後もし不具合が出たら別の歯科で治療を受けたいと思う。当医師で保証の治療を受けたくないの、その分を返金してほしい。

助言

歯科医の自由診療の料金については、あくまでも消費者が治療内容に対する金額に納得して契約したかどうかの判断になる。また歯科医師が行う治療について判断は困難なので、歯科医院のある自治体の「医療安全相談センター」に相談するよう助言。合わせて法律相談も紹介した。

問題点

歯科を含む医療についての消費者相談は多い。問題は、当事者は消費者であるにもかかわらず、医療サービスのあまりにも専門的な内容と、自分の体を「預ける」という特性からあまり抵抗もできず医師任せになってしまい、自由にサービスを選べる状態ではないという現実にあるだろう。消費生活センターにも相談が寄せられるが、内容が専門的な上に費用計算も複雑で専門的なため、あっせんなどに入ることほとんどなく、自治体の医療安全窓口を案内することが多い。超高齢社会に入り、医療サービスはますます重要になるとともに、医療の内容を理解しにくい受診者が増加していくと考えられる。医療機関には、誰にでもわかりやすい治療内容と治療費についての説明と情報提供が求められる。

一口メモ：＜歯科インプラント治療＞

歯科インプラント治療の全国の消費生活センターに寄せられる相談は多く、また被害は深刻で1年を超えて身体被害が継続しているという事例も少なくないことから、国民生活センターも報道発表で情報提供をしている（平成23年12月）。

歯科インプラント治療とは、歯がなくなったところの骨に人工物を埋め込み、その上に人工の歯を作る治療法で、診療費用を全額自己負担する自由診療である。そのため契約金額は大きく、先の発表の中で危害を受けたという相談のうち、契約購入金額の回答があった228件の契約購入金額の平均は約120万円にもなる。

身体被害症状の内容は、歯や口腔の痛み、腫れ、痺れや噛み合わせの問題などさまざま、口唇や歯茎に麻痺が残った、痛みが取れず夜も眠れない、食べ物を噛めず体調を崩したなど、日常生活にまで影響が及んでいるという事例もある。

厚生労働省がまとめた検討会報告書では、歯科インプラント治療を行う歯科医師は治療前の説明について一層の責任がある、とされているにもかかわらず、治療内容や治療方法、治療のリスク等に関する歯科医師の説明が不十分な場合がある。

歯科医師は治療内容や治療方法、治療によって生じるリスク等について、客観的で分かりやすい説明を随時十分に行った上で治療を行うべきであると考えられる。

（国民生活センターHPより一部抜粋）

2. ＜「妊婦加算」という制度について最近知った。医療機関に受診時、妊婦だからと言って費用を別途請求されるのはおかしいのではないか。＞

（契約年月：不明 相談者：女性 50歳代 給与所得者）

相談概要

先日、知り合いの妊婦から、眼科で外来診療を受けた際、初診料・再診料に数百円が上乗せされて加算されていたと聞いた。項目には「妊婦加算」と書いてあるということだった。少子化対策に逆行する制度であり、妊婦のみに料金を加算するのは不当だ。また厚生労働省はこのことについてどれだけ周知させていただけようか。納得できない。

助言

今年4月の診療報酬の改定の際に新たに設けられた制度であることなどを情報提供し、意見として記録する旨を告げた。

問題点

近頃ネットでも話題になっているテーマが、本消費者相談でも現れた事例である。ネットでの話題になった発端は、24歳の妊婦が皮膚科を受信した際に「妊娠中ですか？ならお会計変わります。」と言われて高くなった、とSNSに上げたこと。これに対して、1週間で3万5000件以上のツイートがあったという（2018年12月現在）。妊婦であれば診察料への加算は、自己負担3割の場合、初診で230円、再診で110円ほどになる。

昨年10月の協議会で厚労省は、「妊娠した方が外来に来ると、投薬する際に胎児に影響が無いかなど配慮した診察が必要。それに対して評価（加算）を検討してはどうか。」という提案をしている。しかし、注意して処方しなければいけないのは妊婦に限った話ではないだろう。さらに、もし特別に注意して診療しなければならないとして、その料金がなぜ妊婦側に加算されるのか。相談概要にもある通り、少子化を社会的に大きな問題とするならば、その対策に逆行しているように捉えられても仕方がない政策ではないだろうか。消費者が納得できる説明を求めたい。

SNSでの議論を受けて、野党や与党の厚労部会でも見直しを求める声が相次ぎ、厚生労働省は妊婦加算の自己負担をいったん凍結するなど制度の見直しを検討することになった。消費者がSNSからの発信した結果であり、こうした問題に対し声を上げることの重要性が認められる。

3. <5日前に契約した結婚式のキャンセル料を請求されているが、支払わなければならないか。>

（契約年月：平成30年10月 相談者：女性30歳代 給与）

相談概要

5日前に、8か月先の結婚式を予約した。しかし、他の式場も検討したくなったのでキャンセルを申し出た。すると、「キャンセル料として、1週間以内に前払金の残金29万円を支払うように」と請求された。既に1万円は契約日に支払っている。契約日に口頭でキャンセル料の説明は受けたが、書面はもらっていない。たった5日前の契約なのにキャンセル料を支払う必要があるか。

助言

口頭でしか説明を受けていないようだが、まずは契約書面をもらい、規約等を確認するよう伝えた。また、前払金30万円の内訳の詳細を聞き、ブライダル協会のモデル約款を元に平均的損害についても聞くよう助言した。交渉が難しければ居住地の消費生活センターに相談に行くよう伝えた。

問題点

結婚式の契約トラブルの相談は、消費生活センターにもコンスタントに入ってくる。

多くは、『ブライダルフェア』などに参加し、業者の「今なら 10%オフ」等の勧誘に乗せられ半年以上先の結婚式の“仮予約”をしてしまい、親等に相談したところ解約することになったが、業者に申し出ると高額な解約金を請求される、というものだ。

近年、ブライダル協会はモデル約款をHPに公開している。消費者はこれを参考にし、契約し、トラブル時にも参照してほしい。また業界には、このモデル約款よりも著しく消費者に不利な条項を設定しないよう望みたい。

一口メモ：＜ブライダル協会 モデル約款より抜粋＞

第7条 [お客様による解約]

お客様が既に契約された挙式・披露宴を解約される場合には、解約料金を頂戴いたします。その額は以下の通りです。申込金は解約料金を充当します。ここでのお見積額とは解約時点でのお見積額です。

(解約期日)

(解約料金)

- | | |
|---|---|
| ① 前日を含む 365 日以前 | 申込金の 25%または 3 万円のいずれか低い額まで |
| ② 364 日目を以降 180 日目まで | 申込金の 50%まで及び印刷物等の実費 |
| ③ 179 日目を以降 150 日目まで | 申込金の全額及び印刷物等の実費 |
| ④ 149 日目を以降 120 日目まで | お見積額（サービス料を除く）の 20%まで及び印刷物等の 実費 |
| ⑤ 119 日目を以降 90 日目まで | お見積額（サービス料を除く）の 20%まで及び印刷物等の 実費 |
| ⑥ 89 日目を以降 60 日目まで | お見積額（サービス料を除く）の 30%まで及び印刷物等の 実費 |
| ⑦ 59 日目を以降 30 日目まで | お見積額（サービス料を除く）の 40%まで及び印刷物等の 実費 |
| ⑧ 29 日目を以降 10 日目まで | お見積額（サービス料を除く）の 45%まで及び印刷物等の 実費 並びにその他外注品等の解約料の額 |
| ⑨ 9 日目を以降前日まで | お見積額（サービス料を除く）の 45%まで及び納品済み物品等の実費並びにその他外注品等の解約料の額 |
| ⑩ 当日 | お見積額（サービス料を除く）の全額 |
| ⑪ ご日程の延期につきましては、解約の場合に準じたお取り扱いとさせていただきます。ただし、ご日程の確定している延期の場合には、別に定める細則により取り決めさせていただきます。 | |
| ⑫ すでに発注、その他手配が完了している別注品については、その料金を頂戴いたします。
* 各事業者が具体的な日時や解約料金を設定する。解約料金は各事業者が算出した平均的な損害額を根拠とする | |

4. <探偵事務所に知人の素行調査などを依頼し、調査料を払ったが、報告に納得できないので返金してほしい。>

(契約年月：平成 30 年 4 月 相談者：女性 30 歳代 給与)

相談概要

半年ほど前に探偵事務所に電話で知人の素行調査を依頼し、銀行振込で毎月 10 万円ずつ 3 か月間支払った。この事務所は公安委員会に届出をしていなかったとのことで、届け出後、改めて 7 月に契約をし直し、3 か月間で 69 万円、追加で 24 万 8000 円を振り込んだ。調査結果は口頭だけで報告書の作成はなかった。調査内容に納得できないので解約返金を求めたが、「返金はできない。」と言われた。契約書には「調査着手前の違約金は 50%、着手後の違約金は 100%プラス実費」と書いてあるが、他の探偵事務所や探偵業協会に相談したら、「その条項は消費者契約法に違反している。」と言われた。返金してほしい。

助言

業者から受けた報告が契約書の内容に合致したものであるか、調査期間やどのぐらい契約内容を履行しているか、探偵業法に違反する行為がなかったか、等詳細を検討してみる必要があると説明した。また消費者契約法では、消費者契約の解除に伴い事業者が生じる平均的な損害の額を超えるものは、その超える部分が無効になることを説明し、併せて消費生活センターもしくは弁護士への相談を案内した。

問題点

探偵業者との契約をめぐるトラブルである。取り締まる法律がなかった頃、探偵社や興信所等の調査業については、内容に関するトラブルや、違法な手段による調査、調査対象者等の秘密を利用した恐喝等、悪質な業者による不適正な活動が報告されており、こうしたトラブルを防ぐために、平成 18 年に「探偵業の業務の適正化に関する法律」(以下「探偵業法」)が施行された。探偵業法では事業者の届出が義務付けられているが、本事例において当初事業者は無登録の状態であった。その後届け出し業務を開始しているが、その履行内容については相談者の納得のいくものではなかったようである。探偵業法では契約内容を明らかにする書面交付義務も課しており、契約書の記載に不備がなかったか、契約通り履行されたか等が問われる。探偵業者には、トラブルにならないよう事前にしっかりと説明をし、また契約書の内容が消費者に一方的に不利にならないよう求めたい。

一口メモ：＜探偵業の業務の適正化に関する法律の概要＞

探偵業務とは、

- ・他人の依頼を受けて、特定人の所在又は行動についての情報であつて当該依頼に係るものを収集することを目的として
- ・面接による聞き取り、尾行、張り込みその他これらに類する方法により実地の調査を行い
- ・その調査の結果を当該依頼者に報告する業務をいう

探偵業の届出

探偵業を営もうとする者は、営業を開始しようとする日の前日までに、営業所の所在地を管轄する都道府県公安委員会に、所轄警察署長を経由して、営業の届出をしなければならない。これらの届出は、営業所ごとに行わなければならない。

探偵業届出証明書

届出をした者には、探偵業届出証明書(届出があったことを証する書面)が交付される。

探偵業者は、探偵業届出証明書を営業所の見やすい場所に掲示しなければならない。また、探偵業者は、契約を締結しようとするときは、あらかじめ、依頼者に対し、探偵業届出証明書の記載事項について、書面を交付して説明しなければならない。

重要事項の説明義務等

- ・探偵業者は、契約を締結しようとするときは、あらかじめ、依頼者に対し、契約の重要事項について書面を交付して説明しなければならない。
- ・探偵業者は、契約を締結したときは、依頼者に対し、契約の内容を明らかにする書面を交付しなければならない。

これらの条項には懲役または罰金などの罰則規定があるほか、行政処分の公表も行われるなど、探偵業者には厳重な規制が課せられている。

(警察庁HPより抜粋)

5. <2 年半前通販サイトでテレビを契約した。販売業者から紹介された保証会社に 4000 円払い延長保証を申し込んだ。先日テレビの液晶が破損し保証会社に電話したが倒産していた。対処は>

(契約年月：平成 28 年 3 月 相談者：男性 60 歳代 給与生活者)

相談概要

平成 28 年 3 月に通販サイトで 40 型のテレビを 5 万円で契約した。その際、誤って落とした場合等でも保証されるという保証会社を紹介され、4000 円支払い 5 年延長の保証契約をした。3 日前、家族が肩たたきの器具を振り回し、白い重みのある丸い球が外れ、テレビの液晶画面に当たりひびが入ってしまった。保証会社に電話したがつながらないため、インターネットで調べたところ、平成 28 年 6 月に倒産していることが分かった。お金を出して保証契約をしているのに補償がなされず納得がいかない。

助言

通常、契約相手が倒産すると契約の履行はなされなくなってしまうが、当窓口で調べたところ保証会社の業務を継承している事業者がいることが分かったため、連絡先を情報提供した。今回の破損が保証される内容に該当するかも一度確かめ、保証番号等の分かるものを手元に置いて引受け会社に連絡するよう伝えた。

問題点

契約している業者が倒産してしまった場合、その債務の履行や払い戻しを求めることは困難である。保証等のサービス提供が完了する前に事業者が倒産するリスクは少なからずあり、トラブルとして相談が寄せられる。消費者は、契約期間が長期になるものは、前払いにリスクがあることを認識して慎重に検討してから契約すべきである。また長期保証については適用条件が厳しいこともあるので、その内容をよく把握しておくことも大切である。

Ⅲ－２ 相談のまとめ

Ⅲ－２－①「これって払わなくてはいけないの？」

～不当請求・架空請求なんでも 110 番～

相談のまとめ

昨今「利用した覚えのない請求通知が届いたがどうしたらよいか。」という、架空請求に関する相談が全国の消費者相談の窓口によく寄せられている。国民生活センターの発表では、相談件数は 2016 年 83,491 件、2017 年 199,537 件、2018 年は 9 月 30 日現在で 118,544 件（前年同期 65,315）という件数であり、相談窓口相談するのは一部であることを考えると膨大な数の架空請求が届けられていると思われる。請求手段は、電子メール、SMS、はがき、封書等が多くなっている。また支払い方法は、過去には銀行口座に振り込ませる『振り込め詐欺』が横行していたが、プリペイドカードを買わせカードに記載された番号を伝えることで、カードの価値（金額）を渡してしまうことになる、いわゆる『プリカ詐欺』や、コンビニの端末を操作させるタイプのもの、現金を郵送させるもの、直接受け取りに行くものなど様々に変化してきている。

以前から架空請求の相談件数は多かったが、これとって効果的な対策が打ち出されずに年々増大している状況である。今回、架空請求をテーマに、「消費者がどのようなルートで請求されているのか」「消費者への対策はどのように行われるべきか」「消費者はどのようなところに情報を求めたか、」等の観点から相談を集めることとした。併せて架空請求だけではなく、広く『不当』と思われる事案を集め、消費者が抱える問題を探った。

相談は 11 月 3 日、4 日の 2 日間で 87 件寄せられた。これらを以下の 6 グループに分けて分析した。

- ① 架空請求
- ② インターネット取引・通信に関するもの
- ③ つけ込み型（美容医療、高齢者契約等）
- ④ 建築・不動産にするもの
- ⑤ 自動車に関するもの
- ⑥ 医療、結婚式その他

① 架空請求

まずは、はがきで送られて来る通知がある。「法務省管轄支局から、消費料金未納の訴訟最終告知というハガキが届いたが、何のことだかわからない。」というタイプのもので、8 件寄せられた。次に内容はほぼ同じだが、「国民訴訟告知センター」、「訴訟告知通達センター」、「民事訴訟管理センター」、「裁判所管理局」等、訴訟を連想させるワードの付いた送付元から届くものが各 1 件ずつ寄せられた。これらのことから、業者は何等かの「訴訟」であることを消費者に意識させ、訴訟等起こしたこともないような一般

的な消費者の不安をあおるのである。さらに「取下げ期日」を1日後、2日後に設定して慌てさせ、連絡させようとする。こうして消費者を追い詰めていく様子がわかる。

メールによる架空請求と思われる相談が6件あった。うち「動画サイトの料金が未納という通知がSMSに届いた。」というものが5件あった。以前は架空請求メールが多かったが、近ごろでは電話番号だけで簡単に送れるSMSを使うものが主流になってきていると思われる。知識として詐欺等を知っていても、実際自分の端末にこうした詐欺メールが現れると驚いてしまうものである。消費者が適切な相談窓口につながる仕組み作りや、管轄省庁による抜本的な対策が望まれる。

② インターネット取引・通信に関するもの

インターネット通販では、ここ数年全国の消費者相談に多く寄せられている健康食品や、化粧品関連での定期購入トラブルの事案が多く寄せられた。まず、消費者が誘導される広告のサイトは、派手な文言とたくさんの写真が繰り返し表示され、膨大な量の情報が掲載されている。最後まで見ようと思うと当然スクロールが早くならざるを得ず、細かい文字まで見ることは困難だ。繰り返されるのが『〇〇コース初回特別価格1,960円』というようなポップ表示である。例えば、通常価格7,450円が73%値引きされており、初回だけなら買ってみたいという消費者がトラブルに遭う。しかし、「実は〇〇コースは4回総額19,840円の契約」であり、消費者は2回目の商品が届いて初めて定期契約に気づくことも多い。このため定期購入に関するガイドラインも設けられたが、まだこのようなトラブルが少なくないことを考えると、その規制がどこまで守られているか、またその規制で消費者被害を防げているかと疑問である。

情報商材の相談も寄せられている。今回は「仮想通貨の自動売買ツール」という商品であるが、このように儲けを誘い、ノウハウや自動売買ツールの契約をさせる「情報商材」関連の相談では被害額も大きくなり、交渉においては販売店に威圧的な対応をされることもある。このような情報商材は決済代行業者を介して契約することが多い。割賦販売法が改正され、決済代行業者の登録制が始まったが、登録決済代行業者（クレジットカード番号等取扱契約締結事業者）が加盟店管理をしっかり行ってくれることを期待する。

オンラインゲーム課金の未成年者取消においては、「電子マネーの購入」ということが、解決を容易ならざるものにする可能性があることがわかった。資金決済法で払い戻しが禁止されていることから、未成年者取消とはいえ現金での返金ができず、当該電子マネーでは結局そのプラットフォームで購入できるコンテンツで使用する以外ないというものである。今後同様の案件は増えてくるとも考えられる。

悪質な詐欺と思われるサイトの相談案件も引き続き寄せられており、こうした悪質なサイトを排除するための施策が望まれる。消費者には自衛のための自発的な学習を求めたい。

③ つけ込み型（美容医療、高齢者契約等）

消費者契約法の平成 30 年改正では、つけ込み型勧誘に対する取消権が創設された。しかし、その対象は一部に限られており、消費者が情報力・交渉力などの不足につけ込まれて契約してしまい、トラブルに遭う事例はまだ多いと思われる。今回寄せられたのは、美容医療の包茎手術に関する相談である。特定商取引法の改正で一部の美容医療が特定継続的役務に導入されたが、非常に問題が多いと思われるこの包茎手術は、対象外である。その他知識不足につけ込まれ契約してしまったウォーターサーバーの事例、また業界の自主基準を守らない新聞販売店と交渉力不足につけ込まれる高齢者とのトラブル、異性との関係性につけ込まれる投資契約等の相談が寄せられた。こうした分野は、消費者契約法で救済の道を広げていくべきものであり、さらなる意義ある法改正が期待される。

④ 建築・不動産に関するもの

リフォームなど家の工事に関するものが 3 件、住宅やマンション購入に関するものが 2 件、賃貸借物件の敷金に関するものが 1 件寄せられている。今年は台風や地震等の天災に見舞われ、家の修繕を余儀なくされた消費者も多かった。そのような消費者と業者との間に起こるトラブルの原因は、消費者にリフォーム等の契約や法律の知識がなく、そのため事業者の言いなりになってしまうためであると推察される。また賃貸借の原状回復などは、もっと消費者にわかりやすく親切な法制度と解釈、事業者による説明が望まれる。

⑤ 自動車に関するもの

ネットオークションでのトラブルの事案が多く寄せられている。ネットのサイトではわからなかったことが、納車されて初めてわかることがある。ネット通販では消費者に自己責任が求められるため、車のような高額な買い物をする際には注意が必要である。また相手もよくわからないまま契約しトラブルになることも多く、契約書にない解約料を請求された事例が寄せられている。他にも、解約料の根拠が不明であるが、消費者は不当な請求にどう対処したら良いかわからないというもの、故障したが原因の特定が不明だというもの等、専門的な知識を要する相談事例も見られた。

⑥ 医療、結婚式その他

医療に関する相談が 4 件寄せられた。うち 1 件は、歯科インプラント治療についての相談である。インプラント治療は歯がなくなったところの骨に人工物を埋め込み、その上に人工の歯を作る治療法で、診療費用を全額自己負担する自由診療である。そのため契約金額は高額で、また身体被害の報告もあり、治療内容がわかりにくいことも問題だ。特に、身体被

害は深刻な事案も多い。高齢社会においては需要が高まることも考えられるため、安全性の確立と明快な説明が求められる。

また、ネット上の書き込みから注目された『妊婦加算』についての相談もあった。妊婦に対してだけ加算されるこの請求について、不当ではないかという意思表示であった。トラブルの多い結婚式の相談もあった。結婚式は1年以上前から予約することもあり、事業者に「今なら割引する」などと勧誘され、消費者は安易に「押さえ」のつもりで契約してしまうことも多い。ところが別の事業者の方が良く思えてキャンセルを申し出ると高額な違約金を請求され、トラブルになることも多い。

医療や結婚式等、消費者には重要な契約ではあってもその内容がよく理解できないものについて、事業者には明快な根拠のある説明を求めたい。

Ⅲ-2-②「これって払わなくてはいけないの？」

～不当請求・架空請求なんでも110番～

アドバイザー 川添 圭 弁護士からのコメント

今年の110番は「不当請求・架空請求」をテーマとして実施したが、消費者契約においては代金請求のトラブル事例が多いこともあり、昨年に引き続き幅広い分野の相談が寄せられた。

まず、典型的な不当請求・架空請求の事案とまではいえない相談をみると、契約が成立しているか否か、それに伴う支払義務の有無が問題になる事案が目立った。その中には、弁護士などの専門家による判断が必要と思われる事案もあったが、民法や特定商取引法の知識があれば解決できる事案も少なからずあり、消費者に対する教育や法知識の啓発が重要であると感じられた。

不当請求の分野では、請負代金をはじめとする代金請求に関するトラブルや違約金・キャンセル料の請求に関するトラブルが目立った。例えば、パソコンの修理業者に対し修理依頼のためパソコン本体を送付したものの、修理費用の見積がなかなか提示されなかったため解約を申し出たところキャンセル料を請求されたという事案や、探偵業者へ素行調査を依頼し高額な調査費用を支払ったにもかかわらず、口頭による報告のみで内容も納得できないといった相談などがあった。多くの場合、代金を巡るトラブルは申込みや契約締結の段階で代金などについて業者による十分な説明が行われていない、あるいはウェブサイト上の広告における代金などの表示が不明確（または虚偽の疑いがある）な場合が少なくない。また、解約を申し入れた際に事業者から「キャンセル料」が請求される事例も多いが、キャンセル料は違約金、すなわち「損害賠償の予定」であり、当事者間の合意がなければ、実際に発生した損害以上の金額を請求する法的根拠はない。また、代金に関する広告の表示については、優良誤認などの不当表示に該当するおそれがある事例もある。不当表示については、行政による迅速かつ適切な対応が望まれる。

架空請求については、従来から問題となっているSMSを利用した「コンテンツ利用料金」名目の架空請求の相談が今なお寄せられている。さらに、法務省や裁判所を装い「消費料金に関する最終通知」と題するハガキを送付して訴訟取下げのための費用を請求するという架空請求に関する相談が多数寄せられた。法務省や裁判所などは、ウェブサイトなどを通じて架空請求への注意喚起を行っているようであるが、高齢者がインターネットを参照しているとは限らないことを考えれば、周知と被害防止のためには、郵便局の配達地域指定郵便（タウンプラス）を利用するなどして、消費者に対し架空請求に対する注意喚起を徹底することが望まれるところである。

警察庁の発表によれば、振り込め詐欺をはじめとする特殊詐欺の被害は、平成30年1月から9月までの類型だけで既に250億円を超えているとのことである。架空請求被害は社会問題として本格的対策に取り組むべき課題であり、消費者の泣き寝入りを許さず、撲滅を図るための努力が求められているといえる。

以上