

IV. 提言・要望

IV-1 提言・要望

<業界・事業者>

【郵便事業者へ】

今回の110番事業では、消費者にとっての架空や不当と思える請求をテーマに取り上げました。これは、近年被害が急増している架空請求はがきやメール、インターネット売買における不当な請求の増加等が背景にあります。

特に、架空請求はがきについては、十数年前にも被害が広がりいったん沈静化していましたが、この数年はまた被害が再燃している状況です。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10万件に上っています。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。」と報告しています。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ます。さらには、こうしたはがきによる被害も被害額は甚大で、数千万円を騙し取られている事例も多数発生しています。

こうした中、はがきを配達している郵便事業者は、自主的にはこうした被害に対する対策を講じていない状況があるといえます。消費者庁等、行政は架空請求対策を実施していますが、今回14件の架空請求はがきの相談事案でも、そうした対策を知っているのは1名にしか過ぎませんでした。被害者は、50代以上の女性が多く、ホームページなどを通じたインターネット中心の広報活動は、あまり功を奏しているとはいいがたいようです。また、地方での被害も多いことから、こうした被害を受けている消費者に最も近い存在である郵便事業者こそが、具体的な対策を講じるべきではないでしょうか。

消費者庁や国民生活センター等の情報を基に、架空請求はがき対策としては、チラシの戸別配布やポスターなどの掲示物の郵便局内への掲示、また郵便局内での振り込み等の際の高齢者への注意喚起等があげられます。振り込み詐欺が横行した結果、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ます。銀行協会では加盟の銀行に対し、高額な振り込みをする高齢者への銀行内での店員の声かけや、ATMでは振り込みの画面に何度も注意喚起の文言を表示するなど、対

応を徹底するよう指導しています。コンビニなどの店内でも、同様に対策を立てているところが多くなっています。郵便事業者も、同様な対策を講じる時期に来ていると考えます。

【インターネット取引業界へ】

インターネット取引は、今後ますます契約の主流になると思われます。今回全 87 件の相談のうち、「インターネット通販」というキーワードに該当するものは 19 件、全体のおよそ 22% でした。そのうち「インターネットで商品を注文し、代金を支払ったが商品が届かない」といった詐欺と思われるサイトに関する相談は 4 件ありました。インターネット業界に詐欺と思われるサイトが存在するのは、今や当たり前とも言える状態です。日本でインターネット通販が普及し始めて間もない 2000 年代初頭には『オンラインマーク制度』など導入されました。しかし、個人のものも含め膨大な数のサイトが日々立ち上がり、数多くの事業者が取引を行うようになってきていることから、この制度は 2019 年 6 月に廃止されると発表されています（公益社団法人日本通信販売協会 HP より）。今後、適正な販売業者を消費者が判断する目安について、なんらかの情報を消費者に提供できるよう、業界全体で検討していただきたいと考えます。

また、『お試し初回格安』という条件のつもりで商品を申し込むと、複数回のしぼりのある定期購入だった」という事案が、2 件寄せられています。ここ数年、非常に多く見られる相談案件で、同じような相談が複数寄せられるのは、同業者が同様な勧誘方法で消費者を誘導しているからと思われます。消費者にとって、誤解を招きやすい広告や画面表示は改めていただき、これ以上同様な案件が増えることのないよう、お願いいたします。

【美容医療・医療機関へ】

今回、美容医療の相談では、レーザー脱毛と包茎手術の 2 つの相談がありました。

レーザー脱毛事案は、20 万円で 5 回施術のできる 1 年契約をした 1 か月後に妊娠が判明した相談者からのものでした。「妊娠した場合は 1 年延長できるとの同意書の記述を見て、電話ですぐに妊娠を伝えたところ、母子手帳を提示するよう言われた。この電話で 1 年間延長が認められたと思い、1 回しか通院していなかったが、残りの 4 回は 1 年後に受診できると思い、その 1 年後に母子手帳を持参した。すると、期間内に持参しなかったことで、契約を打ち切られた」という内容でした。母子手帳の提示に関しては、契約書、同意書にも記載がなく口頭でしか伝えられておらず、特に妊婦という立場の消費者に対し、大変不親切な対応だったと思われます。母子手帳の提示が必要条件であれば、書面への記載は必須だったと考えます。

また、包茎手術の事案では、20 歳代の男性からで、「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き、十分な説明もなく、150 万円以上する

高額な手術をされてしまい納得いかない」というものでした。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、消費者に対し、時間をかけて治療内容や治療費の説明が行われるべきであり、カウンセリング当日の手術は厳に慎むべきです。

美容医療に関しては、緊急性を要さず、また高額な治療費となる案件が多いことから、消費者に対して、治療内容や治療費の懇切丁寧な説明と、広告・表示の適切で分かりやすい表現の徹底が求められています。

医療の相談では、歯科治療におけるインプラントの治療内容と高額な治療費について、診療代の妊婦加算、処方箋代、治療費等についての事案がありました。いずれも、費用に関する内容で、消費者がその内容をほとんど理解しておらず、納得できないというものでした。超高齢社会を迎え、医療はますます重要性を増していく中、医療費に関しても消費者が納得できる懇切丁寧な説明を求めます。

【自動車業界へ】

今回の相談では、自動車関連の相談も8件入りました。中でも、新古車・中古車とレンタカーに関する相談が目につきました。中古車関連の相談では、購入した車の保証切れや解約料の不当と思える請求、レンタカーでは、返還後に修理代等を不当に請求されるという事案が主でした。

自動車業界では、消費者が安心して中古車を購入できるよう、業界の自主ルールである自動車公正競争規約を定めており、自動車公正取引協議会会員店では、購入後の保証の有無や販売時の整備の実施、走行距離や修復歴等、その中古車の販売条件や車両の品質に関する情報を規約に基づき1台ごとに表示するよう指導しています。しかし、こうした規約が順守されていない例も多く、会員店に対しては、さらなる規約順守の徹底を図っていただきたいと思えます。

また、レンタカー業界では、昨今、外国人旅行者急増などを背景に、運転に不慣れた消費者がレンタカーを利用する機会が大幅に増加しています。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、消費者には大変分かりづらくなっています。レンタカー業界には、契約時に、保険や保証、車体の破損時の修理費用等について、消費者にとって分かりやすく納得できる説明をする責任を求めます。

【駐車場業界へ】

今回、コインパーキングのチケットを紛失し、3万円請求され支払ってしまったという相談が入りました。「1日最大2300円」という表示はあったものの、紛失時の違約金の表示が分かりづらく、また運転しながら入庫するため、しっかり見ることもできなかったのも、高額な請求に納得できないという内容でした。国民生活センターは、本年11月22日、「2017年度のコインパーキングに関する相談は、過去最高の363件となった。」

と、注意喚起情報で発表しています。2014年9月に、業界団体が利用料金や利用条件を分かりやすく表示するなどの、トラブルの未然防止のためのルールを定めた「時間貸駐車場における表示・運用に関するガイドライン」を制定後、落ち着いていた相談件数がまた増加してきています。消費者にとって分かりやすい、料金体系、表示を徹底することを求めます。

【建築・不動産事業者へ】

建築・不動産関連の相談案件は、8件に上りました。平成30年は、自然災害が多く、屋根瓦の修理を依頼した業者に、高額な全面吹き替えならすぐに応じると足元を見られて勧誘を受けたという事案がありました。また、モデルルームへ行っただけなのにしつこい勧誘を受け申込金を請求されたり、賃貸マンションの退去時の多額な敷引き金についても相談を受けました。建築・不動産関係の相談案件は、大変高額な契約金額にかかわる事案が多く、また災害時の補修等は急を要するものが多く、一旦トラブルになると、消費者にとっては大きな損失を伴うこととなります。事業者は、宅建業法、建設業法、特定商取引法、消費者契約法、国土交通省の賃貸住宅に関するガイドライン等、法令や省令を遵守し、消費者にとって分かりやすく、明快な取引が行われるよう努めてください。

<行政機関>

【安全・安心な市場の醸成を求める】

今回の110番は、消費者にとっての架空、不当と思える請求をテーマとしました。これは、近年被害が急増している架空請求はがきやメール、インターネット売買における不当な請求の増加等が背景にあります。特に、架空請求はがきについては、十数年前にも被害が広がりいったん沈静化していましたが、この数年はまた隆盛化しており、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10万件に上っています。地方在住の50代以上の女性が主な被害者となっており、行政には、郵便事業者が被害防止対策を実施するよう、強く働きかけることを求めます。

また、インターネット取引では、改正特定商取引法で規定された、消費者に分かりやすい通信販売の広告・表示について、特に定期購入販売に関してその遵守が徹底されていないので、業者への規制遵守の徹底を図ってください。

さらに、美容医療では、改正特定商取引法で規制された美容医療の対象役務から外れている包茎手術等で、高額な請求によるトラブルが発生しています。法律の対象役務の適用範囲拡大を望みます。

【法制度の中での隙間事案に対する、行政の連携強化を望む】

表示の見えにくい駐車場の法外な駐車料金の請求、建設業法上無許可で営業できる請負金額が500万円未満のリフォーム請負業者による不当な工事やその請求、インプラント等の高額な自由診療に関する請求等、不当に高額な請求事案が今回も浮き彫りになっています。こうした業者が不当な請求をしても、所管の監督官庁や法規制が分かりづらく、解決は困難を極めるといえます。こうした多くの隙間事案について、PIO-NET情報などを活用して省庁間で情報を共有し、迅速に連携し解決に努めていただくよう求めます。

【インターネット取引における制度制定の推進を求める】

今回、インターネット取引に関する相談は、全体の20%を超えていました。中でも、詐欺と思える取引の相談は4件もありました。インターネット通販業界での、消費者にとっての安全・安心な取引や信頼性を保証する制度の導入などを推進していく必要があります。また、外国から参入している悪質な業者に対し、規制を強化する仕組みづくりも求めます。

【つけ込み型勧誘の規制の法制度整備を求める】

相談者には高齢者が目立ちました。消費者契約法の改正により、つけ込み型の勧誘への取消権が与えられましたが、条文には「社会生活上の経験が乏しいこと」との文言があり（第4条3項三号および四号）、これは、若年者層向けの規定と解釈され、被害の多い高齢者層などの救済には適用が難しくなることが懸念されます。また、後に規定された高齢者対策の条文にも、「判断力の著しく低下した」という文言が入っており、その解釈が分かれるところです。民法改正により、2022年には、18・19歳の未成年者取消権が喪失されることになり、若年成人の消費者被害のさらなる増大も懸念されます。高齢者や若年成人等の消費者被害を防止・救済するためには、事業者のつけ込みにより合理的判断ができない状態で締結された契約の取消権を拡大する等、実効性のある法制度の整備を求めます。

<消費者へ>

【インターネット通販で契約をする際には、広告・表示、申込画面、契約画面等で、契約内容を必ず確認する】

今回、不当や架空な請求と思われる相談案件では、インターネット通販によるものが2割以上を占めました。消費者は、ネット通販での広告や表示、申込みや契約画面について、内容確認を怠りがちになっている側面が見受けられました。契約の前には、必ず

内容を確認し、特に購入希望商品の料金について、支払総額、支払い方法、時期等、精査することが必要です。不明な点や疑問が生じた場合は、家族や周囲の人に確認したり、消費生活センター等に相談しましょう。

【身に覚えのない不当または架空な請求を受けた場合、すぐに連絡したり支払ったりせず、消費生活センター等に相談する】

今回、不当や架空と思われる請求に関する相談は4分の1を占め、消費者がいかにこうした請求に頭を悩まされているかが分かりました。そのうち、いくつかの事例では、数十万円から数百万円に上る被害に遭った相談者もいて、被害救済の困難さも感じました。自分にとって、身に覚えのない請求を受けた場合は、相手にすぐに連絡したり、ましてや請求されるままに支払ったりせず、身近な消費生活センター等に相談するようにしてください。

【高額な契約をして、解約時に納得できない請求を受けた場合も、すぐに支払わず、請求の根拠を聞き、また身の回りの人にも相談する】

美容医療、自動車、結婚式場、住宅、リフォームなど、高額な契約での解約に伴う請求についても、相談がありました。解約料については、請求内容の明細、請求の根拠等をしっかり確かめ、家族や知人にも相談し、慌てて支払うことのないようにしましょう。こうした高額な契約については、契約時に必ず解約料についても確認し、解約料について記載された書面も受け取るようにしてください。

IV-2 関係機関への要望

平成 31 年 1 月 10 日

消費者委員会

委員長 高 巖 様

事務局長 二之宮 義人 様

(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)

110 番実行委員会

〒150-0002 東京都渋谷区渋谷 1 丁目 17 番 14 号

全国婦人会館 2 階

TEL 03-6434-1125 Fax 03-6434-1161

消費者トラブル防止に関する要望書

～「不当請求・架空請求 なんでも 110 番」を実施して～

時下、貴職ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

当協会(NACS)は、創設以来時宜を得たテーマで毎年 110 番活動を実施しています。今年度は、11 月 3 日(土)、4(日)に、「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」を実施しました。

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ます。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 件)と、この 3 年間に急増しており、相談窓口への相談はそのごく一部にすぎないことを考えると、膨大な数の架空請求が届けられていると思われます。この他にもインターネット通販における定期購入の問題や情報商材、消費者の心理につけ込んだ契約トラブル等、消費者が不当と感じる請求を受ける契約は多いと思われます。

「不当請求・架空請求 なんでも 110 番」に寄せられた相談・苦情内容を集計・分析し、その背景にある問題点を精査する中で以下のような意見・提言を取りまとめました。貴委員会が建議や審議会・懇談会等において消費者政策に対し果敢に取り組んでおられる状況に鑑み、本書面による意見・提言が消費者被害の未然防止及び消費者

政策に反映されることを期待するものです。

記

1. インターネット通販のガイドラインについて、さらなる統一化と周知の徹底および法制化を求める。

<以前購入したことのある業者からの電話勧誘で、1回だけ青汁を購入したが定期コースになっていた>という相談が寄せられました。

インターネット通販の定期購入契約のトラブルの急増に伴い、改正特定商取引法で表示義務の追加、明確化はなされましたが、具体的な指針となるガイドラインについて、すべての事業者が守っている状況ではありません。中には、守っていないにもかかわらず、「単にガイドラインだから」と交渉に応じない事業者も存在します。「ガイドラインを守っている」という別事業者のサイトの確認画面でも、確かに総額表示はあるものの、金額や個数の表示枠欄外への小さな字での記載が多く、消費者が気付きにくいことは容易に想像できます。ガイドライン制度のさらなる統一化と業者への周知徹底、および法制化を望みます。

2. 美容医療サービスについて、一部の役務は特定商取引法改正での特定継続的役務提供類型に追加されたが、積み残しされた役務に関しても、順次、類型に追加されることを求める。

<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がいかない。高額な費用を、請求されるまま払わないといけないか>という相談が寄せられました。

ホームページ上では手術費用は7万円から10万円ということだったのに、医師から100万円と言われ、その場の雰囲気ですることでもできず60回払いのメディカルローンを組み立てられ、即日手術となったものです。しかし、即日手術をする必要はなかったはずで、また支払総額は手数料を含め150万円以上になってしまったとのことで、このような不幸な事案から消費者を守る、あるいは救う為には現行の法規制では不十分です。

2017年12月1日に改正特定商取引法が施行され、美容医療サービスのうち、(1) 脱毛、(2) にきび・しみ等の除去、(3) しわ・たるみの軽減、(4) 脂肪の減少、(5) 歯の漂白等について、特定の方法によるものはクーリング・オフができるようになり

ました。しかし役務提供期間の要件である「1カ月超」の契約は美容医療ではそう多くはありません。包茎手術についてはそもそも対象にもなっていません。

本件のように、緊急性のない高額な手術を即日施術されるという被害をなくすため、役務提供期間の要件を撤廃して独立項目とし、クーリング・オフ期間を設けるべきと考えます。また、病院側にも消費者の立場に立ったモラルの自覚と、適切な説明責任及び契約を急がせるような対応の自粛を求めるべきではないでしょうか。

3. 郵便事業者への、架空請求はがきの被害防止に向けた自主的な対応への取組の推進を求める。

増大する架空請求はがきのトラブルに対し、今回 14 件の相談事案が上がってきました。そのうち、消費者庁等、行政が行っている架空請求対策を知っているという消費者は 1 名に過ぎませんでした。被害者は、50 代以上の女性が多く、ホームページ等を通じたインターネット中心の広報活動は、功を奏しているとはいえないようです。また、地方での被害も多いことから、こうした被害を受けている消費者に最も近い存在である郵便事業者こそが、具体的な対策を講じるべきではないでしょうか。

振り込み詐欺が横行した結果、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ます。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での店員の声かけや、ATM では振り込みの画面に何度も注意喚起の文言を表示するなど、対応を徹底するよう指導しています。コンビニの店内でも、同様に対策を立てているところが多くなっています。郵便事業者も、同様な対策を講じる時期に来ていると思います。消費者庁や国民生活センター等の情報を基に、架空請求はがき対策としてチラシの戸別配布やポスターの郵便局内への掲示、また郵便局内での振り込み等の際に高齢者への注意喚起等、郵便事業者への自主的な取組の推進を求めます。

4. つけ込み型の勧誘について、消費者契約法の改正で取消権が与えられたが、さらなる法整備を求める。

消費者契約法の平成 30 年改正では、不当な勧誘があった場合の取消類型が新たに追加されました。そのうち『つけこみ型』勧誘は、以下のように分類されています。不安をあおる 3 類型（①社会生活上の経験が乏しいことから願望の実現に過大な不安を抱く消費者への不安をあおる告知、②加齢又は心身の故障によりその判断力が著しく低下していることから現在の生活の維持に過大な不安を抱く消費者への不安をあおる告知、③靈感その他の特別の能力による知見として、不安をあおる告知）と、④恋愛感情等に乗

じた人間関係の濫用によるもの、です。

つけ込み型勧誘についての取消権の創設は意義深いものですが、いずれも限定的な解釈をされる可能性があります。

今回の相談では<亡くなった父が契約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>、<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てしまった>、<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が、その場で十分な説明もなく、手術されてしまった(20歳代男性)>、<SNSで知った男性から、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(20歳代女性)>等の相談が寄せられています。いずれも消費者心理につけ込まれて契約してしまったものですが、今回の法改正による『つけ込み型』が適用されにくい事案と言えます。今後消費者と事業者の格差是正のため、一般的な『つけ込み型』取消権が創設されることを求めます。

5. 2022年の成年年齢引き下げに向けて、消費者教育の充実を図るべく、文科省との連携を求める。

成年年齢が、2022年4月から、現行の20歳から18歳に引き下げられます。これにより、若年者の消費者トラブルが増加するのではないかと懸念されている問題に関し、消費者契約法の改正で、つけ込み型勧誘による契約の取消権が創設されました。しかし、権利があってもそれを知らなければ行使することはできません。今回も、20代前半の若者の、高額な包茎手術やSNSを通じたギャンブルへの投資等、社会的経験の乏しさにつけ込まれた相談も目につきました。また、マルチ商法や情報商材等若者が狙われやすい取引、決済の方法等は刻々と変化しており、その時々最新の情報と十分な啓発が必要です。そのため、中学生、高校生への学校での消費者教育が果たす役割が、大変重要になりますが、こうした啓発は現場の家庭科や社会科、生活科等の先生では難しいと思われまます。そこで、文部科学省と連携し、相談経験の豊富な消費生活相談員等が学校教育に関わるような体制作りを求めます。

以上

平成 31 年 1 月 10 日

消費者庁

長官 岡村 和美 様

表示対策課 課長 大元 慎二 様

取引対策課 課長 佐藤 朋哉 様

食品表示企画課 課長 赤崎 暢彦 様

消費者制度課 課長 加納 克利 様

消費者教育・地方協力課 課長 尾原 知明 様

(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)

110 番実行委員会

〒150-0002 東京都渋谷区渋谷 1 丁目 17 番 14 号

全国婦人会館 2 階

TEL 03-6434-1125 Fax 03-6434-1161

消費者トラブル防止に関する要望書

～「不当請求・架空請求 なんでも 110 番」を実施して～

時下、貴職ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

当協会 (NACS) は、創設以来時宜を得たテーマで毎年 110 番活動を実施しています。今年度は、昨年 11 月 3 日 (土)、4 (日) に、「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」を実施しました。

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ます。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 件) と、この 3 年間に急増しており、相談窓口への相談はそのごく一部にすぎないことを考えると、膨大な数の架空請求が届けられていると思われます。この他にもインターネット通販における定期購入の問題や情報商材、消費者の心理につけ込んだ契約トラブル等、消費者が不当と感じる請求を受ける契約は多いと思われます。

「不当請求・架空請求 なんでも 110 番」に寄せられた相談・苦情内容を集計・分析し、その背景にある問題点を精査する中で以下のような意見・提言を取りまとめました。貴庁が所管する法律の執行や改正並びに日頃の消費者政策に対し、果敢に取り組んでおられる状況に鑑み、本書面による意見・提言が消費者被害の未然防止及び消費者政策に反映されることを期待するものです。

記

1. インターネット通販のガイドラインについて、さらなる統一化と周知の徹底および法制化を求める。

<以前購入したことのある業者からの電話勧誘で、1回だけ青汁を購入したが定期コースになっていた>という相談が寄せられました。

インターネット通販の定期購入契約のトラブルの急増に伴い、改正特定商取引法で表示義務の追加、明確化はなされましたが、具体的な指針となるガイドラインについて、すべての事業者が守っている状況ではありません。中には、守っていないにもかかわらず、「単にガイドラインだから」と交渉に応じない事業者も存在します。「ガイドラインを守っている」という別事業者のサイトの確認画面でも、確かに総額表示はあるものの、金額や個数の表示枠外への小さな字での記載が多く、消費者が気付きにくいことは容易に想像できます。ガイドライン制度のさらなる統一化と業者への周知徹底、および法制化を望みます。

2. 美容医療サービスについて、一部の役務は特定商取引法改正での特定継続的役務提供類型に追加されたが、積み残しされた役務に関しても、順次、類型に追加されることを求める。

<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がいかない。高額な費用を、請求されるまま払わないといけないか>という相談が寄せられました。

ホームページ上では手術費用は7万円から10万円ということだったのに、医師から100万円と言われ、その場の雰囲気ですら断ることもできず60回払いのメディカルローンに組まれてしまい、即日手術となったものです。しかし、即日手術をする必要はなかったはず。また、支払総額は手数料を含め150万円以上になってしまったとのことで、このような不幸な事案から消費者を守る、あるいは救済する為には現行の法規制では不十分です。

2017年12月1日に改正特定商取引法が施行され、美容医療サービスのうち、(1) 脱毛、(2) にきび・しみ等の除去、(3) しわ・たるみの軽減、(4) 脂肪の減少、(5) 歯の漂白等について、特定の方法によるものはクーリング・オフ等ができるようになりました。しかし役務提供期間の要件である「1ヵ月超」の契約は美容医療ではそう多くはありません。包茎手術についてはそもそも対象にもなっていません。

本件のように、緊急性のない高額な手術を即日施術されるという被害をなくすため、役務提供期間の要件を撤廃して独立項目とし、クーリング・オフ期間を設けるべきと考

えます。また、病院側にも消費者の立場に立ったモラルの自覚と、適切な説明責任及び契約を急がせるような対応の自粛を求めるべきではないでしょうか。

3. 郵便事業者への、架空請求はがきの被害防止に向けた自主的な対応への取組の推進を求める。

増大する架空請求はがきのトラブルに対し、今回 14 件の相談事案が上がってきました。そのうち、消費者庁等、行政が行っている架空請求対策を知っているという消費者は 1 名に過ぎませんでした。被害者は、50 代以上の女性が多く、ホームページ等を通じたインターネット中心の広報活動は、功を奏しているとはいえないようです。また、地方での被害も多いことから、こうした被害を受けている消費者に最も近い存在である郵便事業者こそが、具体的な対策を講じるべきではないでしょうか。

振り込み詐欺が横行した結果、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ます。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での店員の声かけや、ATM では振り込みの画面に何度も注意喚起の文言を表示する等、対応を徹底するよう指導しています。コンビニの店内でも、同様に対策を立てているところが多くなっています。郵便事業者も、同様な対策を講じる時期に来ていると思います。消費者庁や国民生活センター等の情報を基に、架空請求はがき対策としてチラシの戸別配布やポスターの郵便局内への掲示、また郵便局内での振り込み等の際に高齢者への注意喚起等、郵便事業者への自主的な取組の推進を求めます。

4. つけ込み型の勧誘について、消費者契約法の改正で取消権が与えられたが、さらなる法整備を求める。

消費者契約法の平成 30 年改正では、不当な勧誘があった場合の取消類型が新たに追加されました。そのうち『つけこみ型』勧誘は、以下のように分類されています。不安をあおる 3 類型（①社会生活上の経験が乏しいことから願望の実現に過大な不安を抱く消費者への不安をあおる告知、②加齢又は心身の故障によりその判断力が著しく低下していることから現在の生活の維持に過大な不安を抱く消費者への不安をあおる告知、③靈感その他の特別の能力による知見として、不安をあおる告知）と、④恋愛感情等に乗じた人間関係の濫用によるもの、です。

つけ込み型勧誘についての取消権の創設は意義深いものですが、いずれも限定的な解釈をされる可能性があります。

今回の相談では**く亡くなった父が契約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>、<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てしまった>、<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が、その場で十分な説明もなく、手術されてしまった（20歳代男性）>、<SNSで知った男性から、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（20歳代女性）>等の相談が寄せられています。いずれも消費者心理につけ込まれて契約してしまったものですが、今回の法改正による『つけ込み型』が適用されにくい事案と言えます。今後消費者と事業者の格差是正のため、一般的な『つけ込み型』取消権が創設されることを求めます。

5. 2022年の成年年齢引き下げに向けて、消費者教育の充実を図るべく、文科省との連携を求める。

成年年齢が、2022年4月から、現行の20歳から18歳に引き下げられます。これにより、若年者の消費者トラブルが増加するのではないかと懸念されている問題に関し、消費者契約法の改正で、つけ込み型勧誘による契約の取消権が創設されました。

しかし、権利があってもそれを知らなければ行使することはできません。今回も、20代前半の若者の高額な包茎手術や、SNSを通じたギャンブルへの投資等、社会的経験の乏しさにつけ込まれた相談も目につきました。また、マルチ商法や情報商材等、若者が狙われやすい取引、決済の方法等は刻々と変化しており、その時々最新の情報と十分な啓発が必要です。そのため、中学生、高校生への学校での消費者教育が果たす役割が、大変重要になりますが、こうした啓発は現場の家庭科や社会科、生活科等の先生では難しいと思われまます。そこで、文科省と連携し、相談経験の豊富な消費生活相談員等が学校教育に関われるような体制作りを求めます。

以上

平成 31 年 1 月 10 日

経済産業省 商務情報政策局

情報経済課 御中

経済産業省 商務・サービスグループ

商取引監督課 御中

消費・流通政策課 御中

(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)

110 番実行委員会

〒150-0002 東京都渋谷区渋谷 1 丁目 17 番 14 号

全国婦人会館 2 階

TEL 03-6434-1125 Fax 03-6434-1161

消費者トラブル防止に関する要望書

～「不当請求・架空請求 なんでも 110 番」を実施して～

時下、貴職ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

当協会 (NACS) は、創設以来時宜を得たテーマで毎年 110 番活動を実施しています。今年度は、11 月 3 日 (土)、4 (日) に、「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」を実施しました。

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多く寄せられています。他にもインターネット通販における定期購入の問題や情報商材、消費者の心理につけ込んだ契約トラブル等、消費者が不当と感じる請求を受ける契約は多いと思われま。

「不当請求・架空請求 なんでも 110 番」に寄せられた相談・苦情内容を集計・分析し、その背景にある問題点を精査する中で以下のような意見・提言を取りまとめました。貴省が所管する法律の執行や改正並びに日頃の消費者政策に対し、果敢に取り組んでおられる状況に鑑み、本書面による意見・提言が消費者被害の未然防止及び消費者政策に反映されることを期待するものです。

記

1. 美容医療サービスについて、一部の役務は特定商取引法改正での特定継続的役務提供類型に追加されたが、積み残しされた役務に関しても、順次、類型に追加されるこ

とを求める。

＜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がいかない。高額な費用を、請求されるまま払わないといけないか＞という相談が寄せられました。

ホームページ上では手術費用は7万円から10万円ということだったのに、医師から100万円と言われ、その場の雰囲気ですら断ることもできず60回払いのメディカルローンに組まれてしまい、即日手術となったものです。しかし、即日手術をする必要はなかったはずで、また支払総額は手数料を含め150万円以上になってしまったとのことで、このような不幸な事案から消費者を守る、あるいは救済する為には現行の法規制では不十分です。

2017年12月1日に改正特定商取引法が施行され、美容医療サービスのうち、(1)脱毛、(2)にきび・しみ等の除去、(3)しわ・たるみの軽減、(4)脂肪の減少、(5)歯の漂白等について、特定の方法によるものはクーリング・オフ等ができるようになりました。しかし役務提供期間の要件である「1カ月超」という契約は美容医療ではそれほど多くはありません。包茎手術についてはそもそも対象にもなっていません。

本件のように、緊急性のない高額な手術を即日施術されるという被害をなくすため、役務提供期間の要件を撤廃して独立項目とし、クーリング・オフ期間を設けるべきと考えます。また、病院側にも消費者の立場に立ったモラルの自覚と、適切な説明責任及び契約を急がせるような対応の自粛を求めるべきではないでしょうか。

2. インターネット通販のガイドラインについて、さらなる統一化と周知の徹底および法制化を求める。

＜以前購入したことのある業者からの電話勧誘で、1回だけ青汁を購入したが定期コースになっていた＞という相談が寄せられました。

インターネット通販の定期購入契約のトラブルの急増に伴い、改正特定商取引法で表示義務の追加、明確化はなされましたが、具体的な指針となるガイドラインについて、すべての事業者が守っている状況ではありません。中には、守っていないにもかかわらず、「単にガイドラインだから」と交渉に応じない事業者も存在します。「ガイドラインを守っている」という別事業者のサイトの確認画面でも、確かに総額表示はあるものの、金額や個数の表示枠欄外への小さな字での記載が多く、消費者が気づきにくいことは容易に想像できます。ガイドライン制度のさらなる統一化と業者への周知徹底、および法制化を望みます。

3. 悪質なインターネット販売業者への対応策を検討し、法整備の徹底を図ることを求める。

＜ネットで探したPC修理業者にPCの修理を依頼し、PCを送ったが、見積もりも送られてこないで、評判を調べると不当に高額なキャンセル料を取ったり、数か月も返事がないこともあり、消費者団体が何かの差止請求も行っているようだ。キャンセルしたい＞

＜ネットで注文し、代金12,000円を前払いした体温計が届かない＞

＜海外サイトで婦人服を注文したが、写真とは違う不良品が中国から送られてきた。返金希望＞

＜SNSをやっている時に米国のブランドのジャンパーの広告が突然出た。通常は、2万円から3万円するものが7,400円だったので安いと思い、申し込んだが確認画面がなく、言葉使いが変な上、住所や電話番号も書かれていなかった。不審なので個人情報を取り戻したい＞等の相談が寄せられています。

インターネット取引は、今後ますます契約の主流になると思われます。今回全87件の相談のうち、「インターネット通販」というキーワードに該当するものは19件、全体のおよそ22%でした。そのうち「インターネットで商品を注文し、代金を支払ったが商品が届かない」といった詐欺と思われるサイトに関する相談や、不審なサイトに関する相談が、上記のものを含む数件ありました。

インターネット上に詐欺と思われるサイトが存在・横行するのは、消費者の安全・安心な選択を妨害し、健全な事業活動の阻害となります。日本でインターネット通販が普及し始めて間もない2000年代初頭には『オンラインマーク制度』などが導入されました。しかし、個人のものも含め膨大な数のサイトが日々立ち上がり、数多くの事業者が取引を行うようになっていくことから、この制度は2019年6月に廃止されると発表されています（公益社団法人日本通信販売協会HPより）。今後、適正な販売業者を消費者が判断する目安について、なんらかの情報を消費者に提供できるよう、検討していただきたいと考えます。

以上

平成 31 年 1 月 10 日

総務省 御中

(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)

110 番実行委員会

〒150-0002 東京都渋谷区渋谷 1 丁目 17 番 14 号

全国婦人会館 2 階

TEL 03-6434-1125 Fax 03-6434-1161

消費者トラブル防止に関する要望書

～「不当請求・架空請求 なんでも 110 番」を実施して～

時下、貴職ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

当協会 (NACS) は、創設以来時宜を得たテーマで毎年 110 番活動を実施しています。今年度は、11 月 3 日 (土)、4 (日) に、「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」を実施しました。

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ます。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 件) と、この 3 年間に急増しており、相談窓口への相談はそのごく一部にすぎないことを考えると、膨大な数の架空請求が届けられていると思われれます。この他にもインターネット通販における定期購入の問題や情報商材、消費者の心理につけ込んだ契約トラブル等、消費者が不当と感じる請求を受ける契約は多いと思われれます。

「不当請求・架空請求 なんでも 110 番」に寄せられた相談・苦情内容を集計・分析し、その背景にある問題点を精査する中で以下のような意見・提言を取りまとめました。貴省が所管する法律の執行や改正並びに日頃の消費者政策に対し、果敢に取り組んでおられる状況に鑑み、本書面による意見・提言が消費者被害の未然防止及び消費者政策に反映されることを期待するものです。

記

1. 郵便事業者への、架空請求はがきの被害防止に向けた自主的な対応への取組の推進を求める。

増大する架空請求はがきのトラブルに対し、今回 14 件の相談事案が上がってきました。そのうち、消費者庁等、行政が行っている架空請求対策を知っているという消費者は 1 名に過ぎませんでした。被害者は、50 代以上の女性が多く、ホームページ等を通じたインターネット中心の広報活動は、功を奏しているとはいえないようです。また、地方での被害も多いことから、こうした被害を受けている消費者に最も近い存在である郵便事業者こそが、具体的な対策を講じるべきではないでしょうか。

振り込め詐欺が横行した結果、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ます。銀行協会では加盟の銀行に対し、高額な振込みをする高齢者への銀行内での店員の声かけや、ATMでは振り込みの画面に何度も注意喚起の文言を表示する等、対応を徹底するよう指導しています。コンビニの店内でも、同様に対策を立てているところが多くなっています。郵便事業者も、同様な対策を講じる時期に来ていると思います。消費者庁や国民生活センターなどの情報を基に、架空請求はがき対策としてチラシの戸別配布やポスターの郵便局内への掲示、また郵便局内での振り込み等の際に高齢者への注意喚起等、郵便事業者への自主的な取組の推進を求めます。

2. 電気通信サービス契約について、解除時の費用請求の低額化を求める。また、携帯電話の初期契約解除制度の統一化を求める。

電気通信事業法改正により初期契約解除制度が創設され、トラブル相談件数も少なくなってきたことは良いことと考えます。しかし、今回も 1 件の相談が寄せられており、最近では「光卸しの卸し」のような複雑なしくみもあるようです。そのような中、「安くなる」といった勧誘はまだまだあり、電話勧誘での不意打ち性から思わず承諾してしまう消費者は後を絶ちません。書面交付から 8 日以内であれば初期契約解除制度を利用して契約解除が可能ですが、既に工事などをしてしまった場合、その費用や初期費用は支払わなければならないという現状があります。多くの事業者がルールを守りつつあり、健全に成長してきたこの分野において、もう 1 歩消費者との対等性に近づくため、電気通信事業法の初期契約解除の規定を特定商取引法のクーリング・オフ規定並みに厳格化すること、または書面交付から 8 日間は事業者が費用のかかる作業を控えること等の検討を求めます。

また、携帯電話の契約においてはMNOやMVNOの初期契約解除制度や確認措置の

適用は非常に複雑で分かりにくく、消費者が理解できる状態にあるとは言えません。今後は消費者にとって、分かりやすい統一ルールに改善していただけるよう求めます。

以上

平成 31 年 1 月 10 日

厚生労働省 御中

(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)
110 番実行委員会
〒150-0002 東京都渋谷区渋谷 1 丁目 17 番 14 号
全国婦人会館 2 階
TEL 03-6434-1125 Fax 03-6434-1161

消費者トラブル防止に関する要望書

～「不当請求・架空請求 なんでも 110 番」を実施して～

時下、貴職ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

当協会 (NACS) は、創設以来時宜を得たテーマで毎年 110 番活動を実施しています。今年度は、11 月 3 日 (土)、4 (日) に、「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」を実施しました。

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多く寄せられています。他にもインターネット通販における定期購入の問題や情報商材、消費者の心理につけ込んだ契約トラブル等、消費者が不当と感じる請求を受ける契約は多いと思われま。

「不当請求・架空請求 なんでも 110 番」に寄せられた相談・苦情内容を集計・分析し、その背景にある問題点を精査する中で以下のような意見・提言を取りまとめました。貴省が所管する法律の執行や改正並びに日頃の消費者政策に対し、果敢に取り組んでおられる状況に鑑み、本書面による意見・提言が消費者被害の未然防止及び消費者政策に反映されることを期待するものです。

記

1. 美容医療、審美歯科治療について、高額な費用請求が問題となっているが、治療内容や費用に関して、事業者・医療関係者がインフォームドコンセントの徹底を図るよう求める。

＜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。150 万円以上にもなる高額な費用を請求されるまま払わないといけないか＞ という相談が寄せられました。

ホームページ上では手術費用は7万円から10万円ということだったのに、医師から100万円と言われ、その場の雰囲気ですら断ることもできず60回払いのメディカルローン組んでしまい、即日手術となったものです。しかし、即日手術をする必要はなかったはず。また、支払総額は手数料を含め150万円以上になってしまったとのことで、このような不幸な事案から消費者を守る、あるいは救済する為には現行の法規制では不十分です。

2017年12月1日に改正特定商取引法が施行され、美容医療サービスのうち、(1) 脱毛、(2) にきび・しみ等の除去、(3) しわ・たるみの軽減、(4) 脂肪の減少、(5) 歯の漂白等について、特定の方法によるものはクーリング・オフ等ができるようになりました。しかし、役務提供期間の要件である「1カ月超」の契約は、美容医療ではそう多くはありません。包茎手術については、そもそも対象にもなっていません。

本件のように、緊急性のない高額な手術を即日施術されるという被害をなくすためにも、役務提供期間の要件を撤廃し、独立項目とし、クーリング・オフ期間を設ける等の法改正とともに、病院側にも消費者の視点に立った対応を求めます。

また、医療・歯科治療に関する相談もありました。多くは医師の説明不足や、消費者が十分納得していないことからのトラブルです。

美容医療、医療・歯科治療などの医療行為では、医師と患者との間には大きな情報や知識の格差があり、また費用は高額になることがあり、手術による被害は深刻です。それゆえに事前の適切かつ十分な説明が必要です。しかし勧誘、説明、契約、施術が密室で行われ、消費者はよくわからないままに承諾するしかない、ということが多いと思われます。治療内容や費用に関して、事業者・医療関係者がインフォームドコンセントの徹底を図るよう求めます。

2. 妊婦加算を見直し、制度の廃止を求める。

<「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と>という相談が寄せられました。

「妊婦加算」がインターネット上で話題になった発端は、24歳の妊婦が「皮膚科を受診した際に『妊娠中ですか？ならお会計変わります』と言われて(料金が)高くなった。」とSNSに上げたことでした。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言います(2018年12月現在)。このことに共感した意見が当窓口にも寄せられたこととなります。

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ます。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

話ではなく、妊婦だけにこのような加算をするのは不当と考えます。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でしょうか。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、消費者には納得し難いものです。

今後は『妊婦加算の自己負担をいったん凍結』（厚生労働大臣の発言 12 月 14 日付）等ではなく、この不当な制度自体を廃止することを求めます。

以上

平成 31 年 1 月 10 日

国土交通省 御中

(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)
110 番実行委員会
〒150-0002 東京都渋谷区渋谷 1 丁目 17 番 14 号
全国婦人会館 2 階
TEL 03-6434-1125 Fax 03-6434-1161

消費者トラブル防止に関する要望書

～「不当請求・架空請求 なんでも 110 番」を実施して～

時下、貴職ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

当協会(NACS)は、創設以来時宜を得たテーマで毎年 110 番活動を実施しています。今年度は、11 月 3 日(土)、4(日)に、「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」を実施しました。

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多く寄せられています。また、インターネット通販における定期購入の問題や情報商材、消費者の心理につけ込んだ契約トラブルなど、消費者が不当と感じる請求を受ける契約は多いと思われま

す。「不当請求・架空請求 なんでも 110 番」に寄せられた相談・苦情内容を集計・分析し、その背景にある問題点を精査する中で以下のような意見・提言を取りまとめました。貴省が所管する法律の執行や改正並びに日頃の消費者政策に対し、果敢に取り組んでおられる状況に鑑み、本書面による意見・提言が消費者被害の未然防止及び消費者政策に反映されることを期待するものです。

記

1. 建設業法上無許可で営業できる、請負金額が 500 万円未満のリフォーム請負業者による不当な工事でのトラブルが後を絶たない。500 万円未満の請負工事業者にも許可を拡大するよう建設業法の改正を求める。

今回、建築・不動産関連の相談事案は、8 件に上りました。平成 30 年は自然災害が

多く、家屋の被害を受けた消費者が不安な気持ちにつけ込まれて勧誘を受けたという事案が、多く発生したようです。

＜地震で屋根瓦がずれ、建築事業者に補修を依頼したが、「屋根全体の瓦を全部吹き替えるならすぐに契約に応じるが、補修だけなら半年後になる。」と言われ、困惑している＞という相談が寄せられました。その他にも、外壁修理のしつこい勧誘や、リフォームを依頼した建築事業者が倒産した事例等がありました。今回の相談事案の事業者の多くが、建設業法上無許可で営業できる、請負金額が500万円未満のリフォーム請負業者であり、消費者はこうした無許可業者から不当な勧誘、工事、請求をされる場合が少なくないといえます。500万円未満といえども、消費者にとっては大変高額な契約であり、その契約を結ぶ事業者が、法律上、無許可で営業できるという現状には問題が多いと思われまます。500万円未満の工事のみを行うリフォーム業者に対して、営業許可制度を適用できるように建設業法を改正することを求めます。

以上

平成 31 年 1 月 10 日

金融庁

総合政策局長 佐々木 清隆 様

企画市場局長 三井 秀範 様

(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)

110 番実行委員会

〒150-0002 東京都渋谷区渋谷 1 丁目 17 番 14 号

全国婦人会館 2 階

TEL 03-6434-1125 Fax 03-6434-1161

消費者トラブル防止に関する要望書

～「不当請求・架空請求 なんでも 110 番」を実施して～

時下、貴職ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。

当協会 (NACS) は、創設以来時宜を得たテーマで毎年 110 番活動を実施しています。今年度は、昨年 11 月 3 日 (土)、4 (日) に、「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」を実施しました。

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多く寄せられています。他にも、仮想通貨関連、ネット通販における定期購入の問題や情報商材、消費者の心理につけ込んだ契約トラブル等、消費者が不当と感じる請求を受ける契約は多いと思われまます。

「不当請求・架空請求 なんでも 110 番」に寄せられた相談・苦情内容を集計・分析し、その背景にある問題点を精査する中で以下のような意見・提言を取りまとめました。貴庁が所管する法律の執行や改正並びに日頃の消費者政策に対し、果敢に取り組んでおられる状況に鑑み、本書面による意見・提言が消費者被害の未然防止及び消費者政策に反映されることを期待するものです。

記

1. 仮想通貨が投機の対象になっている実態を踏まえ、利用者保護の確保等、制度的枠組みの改善について審議が重ねられ、規制の見直しが確実に立法化されることを求める。

＜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ったので解約したい>という相談が寄せられました。

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ます。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トラブルがほとんどです。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できません。販売事業者の定めた解約の条件に従うこととなりますが、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といえます。

そもそも、自動売買ツールを利用して投機を行う者にとって、対象は値動きが荒く儲かりそうなものであればよく、投機の対象が金融商品であるか否かには関心がない場合がほとんどです。こうした投機に参加するのは自己責任であり、どこまで保護すべきかという議論は別にあるものの、同じ投機でありながら規制がある分野とない分野があることは、投機の資金を規制のない分野に流れ込ませることになり、金融市場や経済の不測のリスク要因となる可能性があるのではないのでしょうか。

現在、半数近くの仮想通貨交換業者が仮想通貨の証拠金取引を提供しており、仮想通貨は、わが国では投機の対象として取引されている実態を踏まえ、かつ、仮想通貨には固有のリスクがあることも踏まえ、仮想通貨交換業者ならびに仮想通貨デリバティブ取引を業として行う者に対して、金融商品取引の規制と同等もしくはそれ以上の規制を課す必要があるのではないのでしょうか。

平成 30 年 3 月から 12 月にかけて金融庁に、「仮想通貨交換業等に関する研究会」が設置され、仮想通貨が投機の対象になっている実態等も踏まえ、利用者保護の確保等、制度的枠組みの改善について審議が重ねられ、報告書が取りまとめられているところと仄聞しております。本報告書で示された規制の見直しの提言が、確実に立法化されることを求めます。

2. 電子マネーを利用する消費者の一層の保護の観点から、資産保全義務については全額供託とすることを要望する。

<未成年の息子が現金で電子マネーを買い、オンラインゲームで課金をした。未成年取り消しされたが、電子データでの返還に不納得。現金での返金希望>という相談が寄せられました。

中学 2 年生の息子が、3 ヶ月前より自宅に置いていた現金のうち約 30 万円を盗み出し、コンビニで電子マネーを買い、タブレット端末でのオンラインゲームのアイテムを購入していた。事業者に未成年使用であることを伝えたところ、未成年者取り消し扱いをしてもらい、購入した 30 万円分が電子マネーで返還されたが、現金で返金して

ほしい、という内容でした。

電子マネー（前払式支払い手段）の払い戻しの禁止は、これが安易に解禁されてしまうと、免許制で行われている銀行の為替取引と同様の業務を登録制という緩い規制で参入ができてしまうこととなります。また、資産保全義務について、発行保証金の供託が未使用残高の2分の1以上（資金決済法第14条）と全額供託が義務付けられてはいません。前払いした利用者の保護の観点から、払い戻しの禁止は現時点では合理的な規制であると考えます。

電子マネーは消費者にとって利便性が高く、政府のキャッシュレス戦略という後押しもあることから、今後、主要な決済手段として社会でさらに利用されるようになることは必至でありましょう。そのような近未来を考えると、電子マネーを利用する消費者の一層の保護の観点から、資産保全義務については全額供託にさせていただくことを要望します。

以上