

#### 4. 3 付託への準備、主な検討事例（継続事例）

＜クリニックでひげ脱毛の契約をしたが、契約期間が過ぎているからと新たな料金を請求された。＞

受付年月日	平成 30 年 6 月 10 日	居住地	東京都
相談者性別	男性	契約年月日	不明
年代・職業	20 歳代・給与生活者	支払方法	現金・包括信用
商品・役務名	ひげ脱毛	契約金額	12 万 7000 円
契約当事者	同じ人	既払金額	12 万 7000 円

##### 1 相談内容

クリニックのネット広告を見て、予約後店舗に出向き「6 か月間で 5 回通えるひげ脱毛」を、現金 10 万円を払って契約した。最近予約をし、昨日出向いて施術後「契約期間が過ぎているので 2 万 7000 円を払ってほしい。」と言われた。納得できなかったが、クレジットカードの翌月一括払いで決済した。契約期間が終了しているのなら、予約時に「契約は終了しているので、施術を受ける場合は新たに費用が発生する。」と教えてほしかった。

##### 2 「相談受付・相談処理」と解決結果

相談者は当相談室での継続相談を要望し、契約書などを FAX で送る意向だったが、契約書は届かず、相談者とも連絡が取れないため、上記の情報以外は不明である。

##### 3 問題点と今後の課題

平成 29 年 12 月 1 日に施行された「改正特定商取引法」における特定継続的役務提供に、美容医療契約が追加された。契約期間が 1 か月を超え、金額が 5 万円を超えるもので、美容の種類は「脱毛」「にきび、しみ、そばかす、ほくろなどの除去」「肌のしわ、たるみ取り」「脂肪の溶解」「歯の漂白」である。方法は光や音波の照射、薬剤の注入や塗布など主務省令で定められている。脱毛では「レーザー脱毛」や「針脱毛」が該当する。相談者の契約日が施行日以降で、施術が主務省令で定める方法であれば、「特定商取引法」の規制を受ける。禁止行為として書面の交付義務違反、誇大広告、不実告知、事実不告知、威迫、困惑などがある。それに伴い行政処分や罰則規定も定められている。また民事ルールとしては、クーリング・オフや中途解約、不実告知や事実不告知により誤認して契約の意思表示をした場合の取消権がある。

特定継続的役務提供には、美容医療を含めエステティック、語学教室、学習塾、

家庭教師などの在宅学習、パソコン教室、結婚相手紹介サービスの7種類がある。いずれも役務の内容や質の判断が困難だったり、役務の効果に対する消費者の期待と結果に隔たりがあったり、時には施術により身体に危害が発生することもある。さらに長期の継続的な契約に伴い、事業者の倒産や消費者の事情により役務が受けられなくなるなど状況が変わることもある。また、誇大広告や虚偽説明、次々販売による過量販売に至るケースもある。今回の事案については詳細が不明で、相談者とも連絡不能のため解決に向けた取組はできなかったが、どのような書面が交付されていたのか大変重要である。公益社団法人日本美容医療協会 (<http://www.jaam.or.jp/>) では、オンラインや電話で美容医療に関し、専門の医師から助言が受けられる。今回省令で定められ適用される美容医療の範囲は限られている。今後の動向を注視するとともに、適用範囲の拡大が望まれる。

＜結婚相手紹介サービスに入会したが、業者から紹介された女性はサクラだった  
入会金と今までに支払った月会費等を返金してほしい。＞

受付年月日	平成 30 年 7 月 1 日	居住地	静岡県
相談者性別	男性	契約年月日	平成 30 年 1 月
年代・職業	40 歳代・公務員	支払方法	包括信用
商品・役務名	結婚相手紹介サービス	契約金額	14 万 1000 円
契約当事者	同じ人	既払金額	14 万 1000 円

### 1 相談内容

7 か月前、結婚相手を見つたたくて、ネットで探した結婚相手紹介サービスに申込をした。その後、ホテルのロビーで結婚アドバイザーの人と会って話を聞き、誠実そうな感じで印象がよかったため入会することにした。入会金 8 万円はカード決済し、月会費 9000 円は口座振替にした。別途、お見合い写真代 3000 円とお見合いが成立すれば紹介料として 4000 円を支払うことになった。

登録後、1 回目の女性と会ったが、すぐに返事をしなかったら一方的にキャンセルされた。その後紹介された女性は、こちらからメールをしてもすぐに相手からの返信が来なくなる。電話で交際を求めても、一方的に「交際をやめます。」と言われる。また、相手と交際の意思が合致しお見合いが成立した時に、それぞれが紹介料を支払うはずが、意思確認前に自分の紹介料を請求された上、相手の女性から「自分の分も払って。」と言われ更に不審感をもった。将来のパートナーとしてふさわしい女性を探し紹介してもらえと思っていたのに、紹介された女性と結婚どころか交際にも至らず、事業者が紹介した女性はサクラではないかという疑念を抱いた。事業者に「詐欺じゃないか。」と言って交渉し、入会金と今まで支払った月会費 6 か月分等の返金を求めたところ、本部で検討すると言われた。

### 2 「相談受付・相談処理」と解決結果

受付時、継続相談希望で対応し、契約書等を FAX して欲しい旨伝えた。その後、連絡が取れなくなった。約 2 週間後、相談者から「自主交渉した結果、入会金 8 万円と月会費 6 か月分にあたる 5 万 4000 円が返金された。事業者から謝罪の一言がなかったが、返金に応じているので、紹介した女性がサクラであることを半分認めているのかと思う。」と報告があった。

### 3 問題点と今後の課題

結婚相手紹介サービス（契約期間が 2 か月を超え 5 万円を超える契約）は、「特定商取法」の特定継続的役務提供取引として規制されている。特定継続的役務提供取引に該当すれば、契約書面を渡された日から 8 日間は店舗であっても無

条件で解除（クーリング・オフ）することができ、クーリング・オフ期間を過ぎても契約期間は中途解約することが可能である。サービス開始後の法定解約料の上限は、2万円または、未使用サービス料金の残額2割のいずれか低い額と決められている。相談者は結婚相手紹介サービス業者が紹介した女性は、「サクラで詐欺である。」と主張し、特定継続的役務提供取引の中途解約ではなく契約取消を希望した。お見合い相手がサクラだということが真実であれば、成婚の可能性がないのにその可能性があるとして欺罔して、入会金や月会費や紹介料などを詐取しており詐欺取消が可能であるが、通常その立証は相当困難である。事業者がサービス内容や効果について事実と反することを告げ、消費者が誤認して契約した場合には、「特定商取引法」や「消費者契約法」で取消できる。当該事例では、相談者が結婚相手紹介サービスの内容に不審や不満を抱いて強く解約を求めた結果、相談者の希望通り返金に至ったものである。

近年、未婚化・晩婚化が進む少子高齢化社会の中で、結婚に向けて積極的な活動を求められるようになり、婚活をサポートする結婚相手紹介サービスが注目されている。結婚相手紹介サービスは、実際にサービスを受けてみなければ、その内容に満足が得られるか分からず、相手の希望や相性の要素が大きく結婚相手が見つかるかどうか不確実なサービスである。勧誘時の「絶対結婚できる。」「希望の相手をたくさん紹介する。」「会員はエリート限定」等、過度の期待を抱かせるセールストークや、成婚率などの広告を鵜呑みにせず、自分に合ったサービスが受けられるかどうか慎重に判断することが求められている。

＜亡くなった兄がビジネスセミナーの契約をしていたようで、弁護士事務所から督促状が届いた＞

受付年月日	平成 30 年 11 月 11 日	居住地	神奈川県
相談者性別	男性	契約年月日	平成 29 年 7 月 30 日
年代・職業	50 歳代・給与生活者	支払方法	包括信用
商品・役務名	イングリッシュビジネスコーチ養成講座	契約金額	62 万 5000 円
契約当事者	50 歳代・男性	既払金額	62 万 5000 円

### 1 相談内容

昨年、平成 29 年 1 月に兄が死亡した。母親などが相続の手続を済ませ、兄のクレジットカードは、平成 29 年 7 月に解約になっている。今年の 10 月になって、弁護士事務所から、未払いのカード利用料金 5 か月分、約 19 万円の請求が届いた。弁護士事務所にも問合せたところ、カード引落にしていたビジネスセミナーの月 2 万 5000 円などの支払が滞り、クレジットカード会社が弁護士事務所へ回収を依頼したとわかった。

督促状には、請求額の記載はあったが、契約内容や残債などの情報はなかった。事業者名はわかったが、インターネット上では、詳しい契約情報はなかった。事業者にも電話をしても電話には出ず、メールをしても返事がない。

契約内容を把握したうえで、正式な解約を伝えて欲しい。また、残債情報も知りたい。平日は仕事の都合で、どこにも相談できないので、当相談室に相談した。事業者となんとか連絡を取って欲しい。

### 2 「相談受付・相談処理」と解決結果

弁護士事務所から届いた書面と添付されていたクレジットカード会社の利用明細書を送付してもらった。確認したところ、平成 29 年 11 月 23 日から平成 30 年 7 月 22 日までの利用 8 か月分と遅延損害金の合計 19 万 4769 円の請求であった。この中には、死亡後も解約できていなかった携帯電話料金やインターネットサービス利用料金も含まれていた。

相談者は、毎月請求されている 2 万 5000 円がなんのことかわからないので、決済代行業者に問合せし、請求元の事業者を調べていた。当相談室から、事業者にも連絡を取り、契約内容を尋ねた。すると、イングリッシュビジネスコーチ養成講座で、受講期間は 1 年間、契約金額 62 万 5000 円（25 回分割払）であるとの返事であった。

事業者には、契約書面を送付して欲しいと依頼するが、送付はなかった。事業者は、契約者死亡で未受講である平成 29 年 1 月から 3 月の 3 か月分は返金する。契約者の死亡と相続人の確認をしたいので、確認できる書類を送付して欲

しいと要求があった。相談者に伝え、相談者は戸籍謄本の写しを送付した。相続人は、契約者の母と相談者である弟であるが、母の了解のもと、相談者の銀行口座を連絡した。返金を確認し、終了した。相談者の仕事の都合で、平日の昼間は連絡が取りにくかったため、メールを使うなどして、解決に至った。

### **3 問題点と今後の課題**

相談者は、一人暮らしだった兄が急死したため、内容のわからない請求を受け、当惑し、相談してきた。兄のクレジットカードは解約になっていたようだが、死亡後も請求は続いていた。郵便物や残されている書類、通帳のお金の動きなどをしっかり確認し、契約先に死亡したことを伝え、解約手続を行う必要があった。

事業者のホームページを見てみると、事業内容は、「自己啓発セミナー、ビジネスセミナー、コーチングセミナーの企画・運営、教材販売及び経営コンサルティング事業」とある。「圧倒的な結果と成長をもたらすエキスパートコーチが、1年で年収3000万円以上、3年で年収1億円以上を稼ぐための“エキスパートビジネスモデル”を教える」と書かれていた。

契約者がどういう経緯で勧誘され、申込に至ったのかは今になっては不明であるが、ビジネスでの成功を夢見て契約したと推測される。しかし、簡単に誰もが成功する法則や方法はない。

また、近年、全国の消費生活センターに情報商材に関連する相談が増加している。

情報商材とは、インターネットの通信販売で、副業、投資やギャンブルなどで高額収入を得るためのノウハウなどと言って販売されている情報のことである。「簡単な作業で月に数百万円を稼ぐ」「〇万円が〇億円になる投資法」といったお金儲けのノウハウと称して、インターネットなどで取引される情報である。「儲からなければ返金保証」「万全のサポート体制」などと勧誘されることも多い。

情報商材はPDF形式などの電子媒体で取引されることが多く、パソコンやスマートフォンなどを使ってダウンロードや閲覧する。事業者によっては、動画やメールマガジン、アプリケーションで配信したり、冊子やDVD等に加工して契約者に送付したりする場合もある。情報商材そのものだけでなく、情報商材をきっかけに高額なコンサルティングやビジネスセミナー、ソフトウェアなどを勧めるケースもある。契約書にもアフィリエイト、ビジネスサポート、コンサルティング、業務委託などの名称が用いられていることがある。

簡単に高額収入を得られることを強調する広告・宣伝や次々に契約をさせる強引な勧誘は問題である。利用者が急増している通信販売において、広告規制だけでなく、虚偽・誇大広告に基づく契約の取消権を「特定商取引法」に導入するように求めたい。

＜FX取引のソフトを購入し、指定された海外の口座を開設・入金していたが、突然凍結され出金できなくなった＞

受付年月日	平成 30 年 12 月 17 日	居住地	大阪府
相談者性別	男性	契約年月日	不明
年代・職業	50 歳代・給与生活者	支払方法	包括信用・現金
商品・役務名	FX 取引・自動売買ソフト	契約金額	250 万円
契約当事者	同じ人	既払金額	250 万円

### 1 相談内容

ネット通販で FX 取引の自動売買ソフトを 50 万円で購入し、海外の口座を開設し、香港の口座に 200 万円入金していたが、「急に口座が凍結になり引き出せなくなった。」との英文メールが届いた。ソフトを販売した事業者も「FX 運用業者と連絡が取れなくなった、自分たちも騙された。」と言っているが、販売会社に代金を返金してほしい。

### 2 「相談受付・相談処理」と解決結果

相談者は、現時点では FX 運用利益は 10 万円超とのことであった。FX 取引の自動売買ソフト代 50 万円はクレジットカードで一括払である。既に販売会社へ通知書面を出しているというので、併せてクレジットカード会社と決済代行業者へも出したうえで返金交渉するよう助言した。当相談室で再度聞き取りをし、契約書面等を送るよう伝えたが送付はなかった。聞き取りの際に相談者から、同様な投資取引を繰り返しているような発言もあり、当該相談者を「消費者」と捉えてよいのか疑問の余地があった。その後、相談者から連絡がなかったため自主交渉に委ねることにした。

### 3 問題点と今後の課題

FX 取引とは、外国為替証拠金取引のことを言う。証拠金をもとに外国通貨の取引開始時に売買した価格と反対売買時の価格の差額を損益として清算し、差額のみによって決済される差金決済取引である。通貨の現物が消費者の手に入る取引ではない。

FX 取引は為替変動などのリスクを伴うだけではなく、消費者が預けた証拠金をもとに業者は、最大その 25 倍ものレバレッジをかけた取引ができるというリスクの高い取引である。最近では、事例のようにインターネットの広告を見て、国内の事業者から FX 取引のソフトを購入後、海外の口座に入金して海外の FX 運用業者を通じて取引を行うことでトラブルになるケースがある。海外の事業者の取引の実態、国内の事業者と海外の FX 運用業者との関係性にも不明な点

が多く、トラブルが生じた際の解決が難しい。むろん海外の事業者であっても、日本の顧客との間で FX 取引などの店頭デリバティブ取引やその媒介等を業として行う場合には、金融商品取引業の登録が必要であり、「金融商品取引法」の規制を受ける。登録については金融庁 HP「免許・許可・登録を受けている業者一覧」(<http://www.fsa.go.jp/menkyo/menkyo.html>)

で確認できる。しかし、国内のソフト販売業者、海外の FX 運用業者との契約内容や提携内容など両者の関係性がよく分からなかったり、消費者との取引内容や取引条件が明確でない場合など、トラブル解決の糸口がみつからない。さらに、FX 運用業者と連絡がとれない状況では、国内の関係業者であるソフト販売事業者、決済代行会社、クレジットカード会社を相手に交渉することになる。FX 取引は、高度な専門知識が要求されるうえ、リスクの高い取引であるので、取引の仕組が理解できないときは契約しないことが賢明だ。金融庁では FX 取引に関する注意事項をまとめており、中でも海外に所在する無登録 FX 事業者との取引についての注意喚起を呼びかけている。ネット広告などで「絶対儲かる。」などのセールストークを鵜呑みにせず、消費者自身も情報収集して取引に伴うリスクを理解し、無登録事業者との契約は行わないなど慎重な対応が求められる。

しかし、投資や儲け話に興味のある消費者の中には、一度失敗しても何度も同じトラブルにあうケースが少なくない。自己責任が問われることを認識してもらいたい。

また、無登録事業者とのトラブルが多いことから、金融庁は無登録事業者へも監視の目を向けてほしい。

<システムを動かすだけで大金が入ると言われ、システム代金を振込んだ。返金して欲しい>

受付年月日	平成 30 年 12 月 23 日	居住地	新潟県
相談者性別	女性	契約年月日	平成 30 年 12 月 16 日
年代・職業	50 歳代・給与生活者	支払方法	現金
商品・役務名	オンラインカジノサイト	契約金額	9 万 8000 円
契約当事者	同じ人	既払金額	5 万 4000 円

### 1 相談内容

1 時間で 200 万円もの大金が稼げるという、メールが何度も届いていた。そんなに儲かるのかと、そのメールに返信した。無料で 1 週間利用できるシステムが提供された。システムを動かすだけで大金が入ってくる仕組のようだった。インターネット上でカジノをやっているようであった。仕組はよくわからないが、6000 万円ほどの金額になった。システム代金 9 万 8000 円を振込めば、1 週間以内に 6000 万円が受取れると言われた。それで、まず 5 万 4000 円を振込んだ。その後、入金は来月の半ば以降になるとメールが届いた。話が違くと、メールと電話で何度も苦情を伝えたら、今日の午前中になって、消費生活センターから電話をもらえば、振込んだ 5 万 4000 円を返金すると言われた。相談室から電話して欲しい。

### 2 「相談受付・相談処理」と解決結果

相談者には、当相談室の立場と消費生活センターではないことを説明した。そして、居住地の消費生活センターに相談に行くように伝えた。しかし、相談者は韓国に滞在中で、国際電話でかけてきていた。数日中には帰国予定とのことであったが、相談者はかなりあせっており、当相談室から、事業者に連絡をすることを強く希望された。

当相談室から、事業者に電話をかけたところ、電話に出たのはアルバイトで「上席がおらず、火曜日以降ならいる。」とのことであった。12 月 25 日に担当者から相談室に連絡があり、5 万 4000 円は返金すると言ってきた。相談者本人にも返金する旨の連絡をするように依頼した。その後、相談者から「今、事業者から電話があったが、返金するからお待ちくださいというだけで、どのように返金するのかはっきり言わない。」と電話があった。

翌日 26 日に、また、相談者から電話があり、「昨日の夕方に事業者から入金すると連絡があったが、午前中に確認したが返金が無い。昨日手続すれば、今日の午前中には届いているはずだ。」と言う。相談室から、事業者を確認すると、「指定の口座に振込めない。他の口座を教えて欲しい。」とのこと、相談者に状況を伝え、他の銀行口座を連絡してもらった。

その約 1 時間半後、相談者から、「入金を確認できた。ありがとう。」と電話があった。

年末が迫るなか、海外滞在中の相談者の要望に素早く対応し、再三の働きかけで、相談日からわずか 3 日で、振込んだ全額が返金された。

### 3 問題点と今後の課題

相談者はオンラインカジノに参加していたようだが、どうして簡単にお金が増えていくのかそのシステムがわかっていなかった。大金が受取れると言って、お金を振込ませる詐欺的なサイトと思われる。また、日本国内でオンラインカジノに参加することは、賭博罪に該当する可能性がある。

迷惑メールに返信したことでトラブルに巻きこまる人が後をたたない。架空請求のメールは大量に送りつけられている。心当たりのない不審なメールやSMS（ショートメッセージサービス）が届いた時の基本的な対処方法は、開かず削除することである。「未納料金がある。」「当選金を受取れる。」「大金を稼げる。」「完全無料のシステム。」といった言葉には注意が必要である。相談者は、大金が稼げるという言葉に誘引され返信した。そして、詐欺的なサイトに誘導され、トラブルに巻き込まれてしまった。

迷惑メールとは「特定電子メール法」に違反していると思われる以下のようなメールと定義されている。

- ・送信に同意した覚えのない広告宣伝メール
- ・表示義務違反メール
- ・送信者情報（電子メールアドレス、IP アドレス、ドメイン名等）偽装メール

迷惑メール対策としては、以下の 3 点が重要である。

#### ①迷惑メールが届いたら、開かずに削除、反応しない

実在の事業者名が記載されていて、迷惑メールか本物のメールか判断がつかない場合は、その事業者のホームページや問合せ窓口に直接連絡をとり、事業者の名前を騙るメール等の注意喚起がないかを確認する。

#### ②技術的な仕組みを活用する

携帯電話、プロバイダー、セキュリティソフトなど、迷惑メール対策サービスを活用する。また、迷惑メールに添付されたウィルス対策として、OS やセキュリティソフトを最新の状態に更新しておく。

#### ③関係機関に情報提供する

- ・「迷惑メール相談センター」（一般財団法人 日本データ通信協会）

<https://www.dekyo.or.jp/soudan/index.html>

総務省の委託を受け、「特定電子メールの送信の適正化等に関する法律」に違反する迷惑メールに関する情報を収集

・「こちら日本産業協会の迷惑メール情報提供受付ページです」

(一般財団法人 日本産業協会)

<http://www.nissankyo.or.jp/spam/index.html>

消費者庁の委託を受け「特定商取引法」の表示義務に違反する電子メール広告に関する情報を収集

・「迷惑メール情報提供用ソフトウェア」(総務省 迷惑メール情報提供用プラグイン)

<http://plugin.antispam.soumu.go.jp/>

総務省が「特定電子メール法」に違反していると思われるメールの情報収集・分析に資するため、迷惑メール情報提供用プラグインを開発し、平成 30 年 3 月にウェブサイト上で配布開始した。一度の操作で最大 50 通の迷惑メールをまとめて送信可能である。

以上のような対策をとり、迷惑メールからトラブルに巻き込まれることのないように、また、情報提供することで迷惑メールを減らすように、消費者の賢明な対応が望まれる。

＜実家に帰省した際、母親宅に未使用の化粧品が3箱あり、母が100万円以上のクレジット契約をしていたと分かった。解約したい＞

受付年月日	平成31年1月6日	居住地	神奈川県
相談者性別	女性	契約年月日	不明
年代・職業	50歳代・給与生活者	支払方法	個別信用
商品・役務名	化粧品	契約金額	100万円
契約当事者	70歳代・給与生活者	既払金額	不明

### 1 相談内容

今年の正月に実家に帰省した際、不明な荷物が多数積み上がっていた。母には数年前から認知証の症状が出ていたが、問いただすと化粧品の勧誘を断り切れずに購入していたと分かった。契約時期や内容の詳細は不明だが、現在分かっているのは、3年前から同じ信販会社で通算100万円以上のクレジットを組んでおり、返済期間も7年と長期のようだ。母が使うには商品の量が多過ぎる上、高額なクレジット契約をしており問題だ。母はまだ成年後見制度の利用はしていないが、現状、母が一人で事業者交渉するのは困難だと思われる。母に対して、事業者が今後一切勧誘しないようにしたい。また不要な化粧品の契約は解約したい。

### 2 「相談受付・相談処理」と解決結果

母親から可能な範囲で話を聞き取り、勧誘の様子や契約までの経緯を文書にまとめるよう助言した。その文書に解約したいという要望や今後の勧誘を断りたいという意思表示を記載した上、母親の名前で、事業者とクレジット会社に、簡易書留など記録の残る形で送付するよう説明した。母親の自宅に契約書のコピーがないか確認し、なければ、事業者やクレジット会社から取り寄せる方法もあると伝えた。勧誘の様子や契約場所によっては「特定商取引法」の適用や契約時期によっては、同法や「消費者契約法」の過量販売解除権の主張が可能かもしれないと説明した。相談者が当相談室での継続相談を希望したが、連絡は入っていない。

### 3 問題点と今後の課題

近年、事例のような判断力不足の高齢者の消費者被害が多発している。事業者が、判断能力が不十分であったり、認知症等を患った高齢者に対して、不必要な契約を締結させる被害事例がその典型である。

改正前の「消費者契約法」ではこのような事例を対象とした規制はなく、被害救済のためには、「民法」の不法行為や公序良俗違反の規定を使うしかなく、問題解決には難しい側面があった。改正された「消費者契約法」では、判断能力

が不十分であることにつけ込んで大量に商品を購入させた事例のようなケースに対応するため、この契約の効力を否定する、過量契約取消権の規定を設けている。「特定商取引法」にも過量販売解除権の規定がある。ただし、同規定と「消費者契約法」の過量契約取消規定とを比較した場合は以下のような差異がある。

「特定商取引法」の場合は、規制対象は訪問販売と電話勧誘に限定されるが、「改正消費者契約法」の場合は規制対象として特に販売形態に対する限定はない。事業者が過量であることを認識していたか否かについては、両法とも、認識していたことが必要であるが、「特定商取引法」においては、1回の取引で過量になる場合は事業者の主観的要件は不要とされている。なお、過量の考え方については、「特定商取引法」では、契約の目的となるものの分量等が日常生活において通常必要とされる分量等を著しく超えることとされ、「消費者契約法」では、契約の目的となるものの分量等が当該消費者にとっての通常の分量等を著しくこえること、となっており、その考え方に大きな差異はない。具体的には過量に当たらない分量の目安として、公益社団法人日本訪問販売協会のウェブサイトが参考になる。 <http://jdsa.or.jp/quantity-guideline/>

権利行使の期間については、「特定商取引法」では、契約の締結の時から1年とされており、「消費者契約法」では、追認できる時から1年、契約時から5年とされている。

高齢者の判断力不足に乗じて、過量販売が行われた場合には、その事例に応じて、各法の規制を適用し、消費者救済を図る必要がある。しかし、判断力の不十分な消費者から勧誘時の聞き取りをすることは難しく、また本人が被害にあっていて自覚がないことが多い。規制の権利を行使できる期間も1年という期限があり、被害に気付くのが遅ければ救済は困難になる。家族や周囲の人が高齢者を見守ることや、早めに専門機関である消費生活センター等に相談することが大切である。

＜電話勧誘で、3000円で清掃をするというキャンペーンを申込んだら、清掃後に傷やひびを付けられ、事業者に修復を求めても応じてくれない＞

受付年月日	平成 30 年 12 月 15 日	居住地	大阪府
相談者性別	女性	契約年月日	平成 28 年 2 月 19 日
年代・職業	50 歳代・無職	支払方法	現金
商品・役務名	衛生設備清掃サービス	契約金額	3000 円
契約当事者	同じ人	既払金額	3000 円

### 1 相談内容

電話で衛生設備清掃のキャンペーンを紹介されて、3000 円で希望個所を清掃してくれるというので、申込んだ。来訪した作業員に 3000 円を支払い、浴室と台所の流し台の清掃を依頼した。すると、担当作業員の仕事が杜撰で、浴槽に傷をつけられたり、浴室のタイル部分がひび割れ水漏れしたり、コーキング材を間違えて使用され、浴室も台所の流し台もボロボロにされた。そこで、後日、事業者に修復を依頼したが、満足のいく対応をしてもらえない。浴室はすべて新しくしてほしいし、台所の流し台も新しいものと入れ替えてほしい。消費生活センターや弁護士相談も利用して何度も交渉しているが、事業者は全く応じず納得できない。

### 2 「相談受付・相談処理」と解決結果

相談者は当相談室での継続相談を要望し、契約書などをメールで送付してきた。当相談室から事業者に連絡し、概要を尋ねると、「相談者の住宅は築 40 年で経年劣化がひどく、我々が付けたとされる傷やタイルのひび割れは、元々あったものである。修復はかなりしているが、これ以上の対応はできない。3000 円のお試し清掃サービスで、これ以上の対応を求められても、大変困惑している。」とのことだった。以上のことから、相談者には裁判所での調停を案内した。

### 3 問題点と今後の課題

リフォーム業者などが、電話で消費者にキャンペーンを謳い、無料や数千円程度の清掃作業を勧誘することが多い。事業者は、そうした勧誘により、後の高額なリフォーム契約などを勧誘するきっかけとしている場合がほとんどである。この相談者も、そうした事業者に勧誘され、3000 円という低価格で浴室と台所の流し台周りの清掃を依頼したとのことだった。ところが、担当者の作業が杜撰で浴室も流し台も傷をつけられたことが問題になった。しかし、築 40 年以上経過している住宅の水回りは、経年劣化している場合が多く、こうした作業により目立たなかった傷が目につくようになったということが考えられた。今回は事業者には大きな問題があったとは考えにくいですが、こうしたリフォーム

業者により、「今すぐリフォームしないと大変なことになる」などと不安を煽る勧誘をされ、高額なリフォーム契約を結んでしまう事例が後を絶たない。特に、近年のような自然災害が頻発し、リフォームが必要とされる状況下ではなおさらである。建築業法では、500万円未満の建築やリフォーム作業しかしない場合、事業者は登録を必要とされていない。しかし500万円未満といえども、消費者にとっては大変高額であり、未登録の事業者と契約することになるのは不安なことである。悪質なリフォーム業者が、高齢者などに、高額で杜撰な契約を次々とし多重債務に陥る消費者もいるのである。500万円未満の工事を行うリフォーム業者に対し、営業許可制度を適用できるよう建設業法が改正されることを求めたい。