



2020年11月1日

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 福長恵子

消費者トラブル

「キャンセル なんでも110番」

～ネット通販、スポーツクラブ、旅行、通信、
結婚式場、新型コロナウイルス関連などなど～

結果報告（速報版）

10月の毎週末の8日間、東京・大阪で実施しました「キャンセル なんでも110番」の結果を取り急ぎ集計し、速報として報告させていただきます。

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、関係機関や諸規制への提言、消費者への啓発を行うべく、報告書にまとめていく予定です。

本件に関するお問い合わせは、下記にお願いいたします。

NACS110番実行委員会担当：中野子・福長・山口・香浦

電話：03-6434-1125（代）

E-mail：nacs-wet@nacs.or.jp

速報

「キャンセル なんでも110番」 ～ネット通販、スポーツクラブ、旅行、通信、 結婚式場、新型コロナウイルス関連などなど～

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：東京相談室：2020年10月4日(日)、11日(日)、18日(日)、25日(日)

大阪相談室：2020年10月3日(土)、10日(土)、17日(土)、24日(土)

いずれも10時から16時

* 本年は新型コロナウイルス感染防止の観点から、密にならない相談体制をとるため例年2日間を実施していたものを、10月のWET(ウィークエンド・テレホン)との同時開催と致しました。

電話番号：東京 03-6450-6631

大阪 06-4790-8110

相談方法：電話及びFAX(東京のみ 03-6450-6591)

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：瀬戸 和宏氏

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

今回の「キャンセルなんでも110番～ネット通販、スポーツクラブ、旅行、結婚式場、新型コロナウイルス関連などなど～」にも、全国から多くの相談が寄せられました。10月の毎週土曜日・日曜日、8日間の相談受付件数は、東京・大阪合計で109件に上りました。

相談内容は多岐にわたっていますが、全体のほぼ半数がインターネットを利用した通信販売の相談でした。具体的には、お試しのつもりで申し込んだのに意図せず定期購入になってしまったサプリメント、トライアルのつもりが継続会員になってしまった有料質問回答サイトの他、フリマアプリで買ったイヤホンがニセモノだった、注文した商品が届かない、届いた商品が粗悪品だった、さらにはアダルトサイトのワンクリック請求などです。相談員は相談を受けながら、インターネットで相談者が利用したサイトを特定し、内容を確認し、回答するという作業で、1件の相談時間が以前と比べて長くなる状況がありました。

鍵の開錠サービス、トイレや排水管のつまりの解消など、緊急事態のためネット検索して費用の安い業者に依頼したところ、思いがけず高額な費用を請求されたという相談も入りました。

その他、火災保険を使った住宅リフォーム、電話勧誘販売による果物の販売、賃貸アパートの退去に伴う原状回復、通信契約の解約などの相談もありました。

子どものオンラインゲームによる高額課金や、収入減を補うための副業(情報商材など)の相談、さらに食事のデリバリーサービスの二重課金の相談などは、新型コロナウイルス感染防止のために在宅時間が増えた影響もあるのではないかと考えられました。

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

〒150-0002 東京都渋谷区渋谷一丁目17番14号 全国婦人会館2F

電話 03-6434-1125 FAX 03-6434-1161 <http://nacs.or.jp>

消費者自身が契約に際し慎重に判断すればトラブルが防げた事例も多く、消費者教育、啓発の重要性を感じた110番でした。

なお、集計値は速報のため、あくまでも目安とさせていただきます。寄せられた相談については今後、問題点の抽出、分析を行います。併せて関係機関への提言、消費者への啓発、法整備等へ向けて、110番報告書を2020年12月に公表する予定です。

「キャンセルなんでも110番」で受けた相談事例

- ①初回 500 円の麹サプリメントを購入したが、定期購入になっていた。解約したいので業者に電話をするが繋がらない。(50代 男性 自営)
- ②中学生の息子がスマートフォンのオンラインゲームで親のクレジットカードを勝手に使って半年前から月に 10 万円程度課金していた。同意していないので未成年者取り消しをしたい。(50代 女性 家事従事者)
- ③現在休職中。ネットで探した副業サイトで、チャットで相談相手になるとお金が稼げるというので登録した。翌日登録料、その後も連絡のためにチャットを開く費用等を次々に請求されて、クレジットカードで決済した。ネットで調べたら詐欺サイトだった。お金を返してほしい。(20代 女性 無職)
- ④トイレが詰まり、ネット検索して費用の安い業者を見つけた。業者が来て作業をしたが、作業の説明はなく私の了解もないまま作業を進め高額な請求をされた。手持ちのお金がないと言ったら、コンビニでおろすように言われ、おろして支払った。お金を返してほしい。(30代 女性 給与所得者)
- ⑤5 日前に帰宅したところ、賃貸マンションの鍵を失くしたことに気づいた。その場でネット検索した事業者に、鍵の開錠を依頼した。来訪後、鍵の交換が必要と言われ、高額料金を請求され、クレジットカードで支払ったが、解約したい。(30代 男性 給与所得者)
- ⑥コロナ禍で来月のレストランでの結婚式の 2 次会をキャンセルしたいが、代行業者からキャンセル料 50%と言われた。金額に納得いかない。(20代男性 給与所得者)
- ⑦3 か月前にフードデリバリーを利用した。クレジットカードで二重に引き落とされていることに気づいた。昨日アプリ内から問い合わせたが返信がない。どうすればよいか。(50代 男性 給与所得者)
- ⑧ベトナム留学が新型コロナの影響で自国待機となっている。まもなくビザの申請がおりるようだが、ベトナム入国時に 5 日間拘束があり海外指定ホテルから高額料金の請求があると聞いて大変不満である。(30代 女性 給与所得者)
- ⑨Wi-Fi モバイルルーターを 4 月に契約。8 月に「今解約すると解約料無料」という手紙が来て 9 月に解約を申し出たが無料解約の条件が不当だ。(30代 女性 給与所得者)
- ⑩屋根の無料点検に訪れた業者から、損害保険を使うと無料で屋根修理が出来るのでサポートしますと言われ契約書にサインした。しかしキャンセルすると高額な解約料がかかるようだ。そのことは説明されなかった。キャンセル料なしで解約したい。(70代 男性 無職)

等々

以上

アドバイザー 瀬戸 和宏弁護士のコメント

今年の「なんでも110番」は、東京相談室では10月の毎週日曜日に、大阪相談室では毎週土曜日に実施され、109件もの相談を受けた。

コロナ禍の下、コロナ関連の相談が多いかと思っただが、コロナが直接に影響している相談としては、結婚式関連のキャンセル、旅行の移動手段の変更についての苦情、自動車教習所の休校、濃厚接触者の疑いからキャンセルせざるを得なかったなどで、意外と少なかった。ただ、通信販売に関する相談は、コロナの影響もしていると思われる。

「キャンセル」というと、自己都合による契約解消の申し入れというイメージを持つ。しかし、コロナでやむなく「キャンセル」をする場合、「自己都合」と断定するのは問題がある。事業者も、顧客が来ず、休業を余儀なくされたり、経営も大変だと思うが、安全を確保した上でサービスを提供できない以上は、危険負担の債務者主義により、代金や違約金の請求を諦めてもらう必要がある。他方、利用していた事業者が倒産してしまえば、コロナ後に不便になるのは消費者である。行政や社会による支援も必要だが、消費者の無理のない範囲での支援もあってよい。

寄せられた相談内容を検討すると、自己都合というより、契約の不成立や錯誤、不実告知等を理由とする取消し、事業者の債務不履行を理由に解除などを主張できると思われる事案も少なくなかった。また、解約を不当に制限されている事案もあり、結局、契約を解消した場合に、約定とおりの代金や違約金を支払わなければならないのか、という問題に収斂する。相談内容をよく聞き取り、消費者に支払い義務が生じる場合なのか、支払う金額が適正なのかを検討する必要がある。前者については適切なアドバイスがされていたと思う。後者については、「平均的な損害」が問題となっている。

事前学習会で、予約も「予約契約」であり、No show（飲食店における無断キャンセル）の問題などは、事業者側に立って考えてみることも大切だと話した。今回、たまたま、不動産業者からの貸室賃貸借契約の相談で、「ほかにも部屋を見に来た人もいるが、その人は検討中でまだ契約していない。今、申込みに来ている人と契約をしたいが問題無いか」という相談があった。事業者からの相談なので回答は控えられている。「決めかねている人」の立場が気になるところである。

種々多様な相談が寄せられたが、インターネットでの定期購入契約の相談が目立った。

この問題については、平成29年12月1日に施行された改正特商法で、表示義務の追加・明確化が図られたが、相談は無くなり、本年6月26日、内閣府消費者委員会から『「悪質なお試し商法」に関する意見』が出されているところである。

苦情の多くは、定期購入契約だとは分からなかったというものであり、その原因は、事業者の作成した申込画面にある。消費者契約法3条1項は、「消費者契約の内容が、その解釈について疑義を生じない明確なもので、かつ、消費者にとって平易なものになるように配慮すること」を求めている。誤解を生じない画面を作ることは事業者の責務であり、しかも、極めて容易で、且つ格別の費用を要するとも思われない。適正な営業を行う事業者への悪影響も考えれば、分かりやすい表示画面でなければ、速やかに市場から撤退させ、且つ利益を吐き出させるようにして欲しい。

もう一つの苦情は、解約申入れの方法が電話に限られ、しかもその電話が通じず、解約できないというものもある。注文をインターネットで受けるのであれば、解約もインターネットで受けることに技術的な支障はないはずであるのに、これをしないのは、解除妨害であろう。

さらに、同業の弁護士として耳の痛い話だが、定期購入契約を解消したにもかかわらず、法律事務所から請求を受けた、架空請求なので放置して良いかという相談が目立つようになった。問題の1つは、法律事務所が請求する債権の内容が特定されていないことにある。単に、幾ら支払えと書かれているだけで、何年何月分の何の代金(料金)なのかが明示されていない。これが訴状であれば、裁判所から補正を求められることは確実である。そこで、法律事務所に請求内容を確認しようとして電話をしても繋がらない、というのが第2の問題。法律事務所も、内容の特定しないのでは請求できないのだから、請求内容を特定して通知を出すべきであり、通知を出した以上は、問合せに答えられる体制を整えるべきである。あまりにも、不適正な請求が多く、しかも、問合せに対応しないなど不誠実な対応が続けば、弁護士一般への社会の信頼が崩れる。弁護士会としての対応を求めたいところである。

なお、たとえ架空請求であっても、裁判所からの通知(支払督促や訴状)を放置すると不利益を受けるので、必ず対応する必要がある。

以上

キャンセルなんでも 110 番 速報集計

(1) 相談受付件数

相談受付日	東京	大阪	計
10月3日	—	13	13
4日	10	—	10
10日	—	13	13
11日	12	—	12
17日	—	12	12
18日	14	—	14
24日	—	14	14
25日	21	—	21
総計	57	52	109

(2) 相談者の属性

性別	東京	大阪	計
男性	20	18	38
女性	37	33	70
団体	0	1	1
総計	57	52	109

職業	東京	大阪	計
給与所得者	32	34	66
自営	1	5	6
家事従事	14	3	17
学生	0	0	0
無職	9	9	18
企業・団体	0	1	1
不明	1	0	1
総計	57	52	109

年代	東京	大阪	計
10代	0	0	0
20代	6	5	11
30代	14	6	20
40代	9	13	22
50代	17	16	33
60代	3	5	8
70代	5	3	8
80代以上	1	4	5
不明	2	0	2
総計	57	52	109

(3) 販売方法

販売方法	東京	大阪	計
店舗販売	15	11	26
訪問販売	9	3	12
通信販売	18	34	52
電話勧誘	2	1	3
マルチ	1	0	1
その他	2	1	3
不明・無関係	10	2	12
合計	57	52	109

(4) 契約金額

契約金額	東京	大阪	計
～1万円	12	17	29
～5万円	8	9	17
～10万円	4	3	7
～50万円	12	13	25
～100万円	6	0	6
～300万円	0	2	2
300万円以上	1	0	1
不明・無関係	14	8	22
合計	57	52	109

(5) 支払方法

支払方法	東京	大阪	計
現金	21	21	42
銀行振込	2	0	2
電子マネー	1	0	1
コンビニ後払い	1	1	2
クレジットカード(マンスリークリア)	9	20	29
クレジットカード(リボ)	1	0	1
クレジットカード(分割)	1	0	1
個別信用分割	2	0	2
借金契約	0	1	1
不明・無関係	19	9	28
合計	57	52	109

(6) 相談の内容別分類

内容別分類	東京	大阪	計	内容別分類	東京	大阪	計
1 安全・衛生	1	1	2	9 接客対応	3	8	11
2 品質・機能	6	15	21	10 包装・容器	0	0	0
3 法規・基準	1	0	1	11 施設・設備	0	0	0
4 価格・料金	16	8	24	12 買物相談	0	0	0
5 計量・量目	0	0	0	13 生活知識	0	0	0
6 表示・広告	3	7	10	14 その他	0	0	0
7 販売方法	33	33	66				
8 契約・解約	55	52	107	合計	118	124	242