

デジタル化に関わる消費者相談

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 (NACS)
理事・西日本支部支部長

樋口 容子



1. NACSの消費者相談対応

当協会（以下、NACS）は、1991年より、消費者相談室（ウィークエンド・テレホン）を開設し、公的な消費者相談機関が休日となる週末に、東京と大阪で相談を受け、必要に応じて事業者と交渉を重ねてきました。

2020年度のウィークエンド・テレホンの件数は818件で、コロナ禍の緊急事態宣言下で相談室の休止期間が長かったため、例年より件数は減少していますが、開所日数当たりの相談件数割合は増加しました。コロナ禍での在宅者による相談の増加が一因です。また、毎年10月には、時宜を得たテーマで「消費者相談 なんでも110番」を実施しています。昨年は、コロナ禍の中、トラブルが増加していた「キャンセル問題」をテーマに、ネット通販や通信関連、結婚式場等の解約に関する相談を受け、内容を分析した結果を基に報告書を作成し、各機関への提言等を行いました。

2. 消費者相談内容のデジタル化

私は、現役の消費生活センター相談員で、2年前までNACS消費者相談室担当理事を務めており、最近の消費者相談事例にデジタル化関連のものが多く、法律や制度がそうした現状に追いつかず、解決に困難さが増していることを痛感してきました。

当ウィークエンド・テレホンでも2020年度の相談件数中では、通信サービスに関わる相談が最も多く、約15%を占めました。2021年

版の消費者白書でも、インターネット関連の消費者相談が増加し、特にインターネット通販の増加が著しいことが指摘されています。

こうした現状下、デジタル化に関わる消費者相談事案の問題点を挙げ、NACSの活動についても合わせて紹介したいと思います。

3. デジタル関連の相談事例の問題点

① ネット通販での情報商材の購入

近年、インターネットで容易に情報を得られるようになり、「簡単に高収入！」といったSNS広告につられ、若者や高齢者までが高額な契約をしてしまうトラブルが急増しています。当ウィークエンド・テレホンにも、「ネットでお金儲けのノウハウと称する情報商材を購入したが、全く儲からない」等の相談が、数多く寄せられています。

消費者が、インターネット上に溢れる、こうした虚偽・誇大広告を真に受けて申込み、価値のほとんどない情報商材を法外な価格で購入しても、実際に儲かることはほぼ皆無です。こうした広告は、「特定商取引法」の通信販売では、誇大広告に当たり禁止されていますが、民事的な取消権はなく、トラブルから消費者を守るためには現行の法制度では不十分といえます。「虚偽・誇大広告により誤認して申込んだ場合には、取消することができる」等の民事的規制の導入が求められます。

さらに、近年、こうした事業者がSNSのメッセージ機能を使って勧誘する動きも盛んです。現状、多くの若年層は、コミュニケーシ

ョン手段として電話ではなく、こうしたメッセージ機能を使用する場合は殆どだからです。事業者が、情報商材を勧誘する際、メッセージ機能を使用し、結果、契約が締結されても、解約等について明快に規制する法律はありません。音声を使用した電話勧誘であれば、クーリング・オフ等の法的救済策がありますが、文字を使用するSNSのメッセージ機能での勧誘は、特定商取引法では通信販売に該当し、民事的に解約する規制にはなっていないからです。

② ネット通販での定期購入

また、最近急増しているのが、インターネット通販の定期購入トラブルです。事業者のサイトは、「お試し無料！」等の目立つ広告に比べ、「売買契約の解除、返品特約の条件」等の記載は目立たず、定期購入であることが分かりにくい表示になっている場合が殆どです。さらに、解約、返金等についての有利な取引条件を強調した表示に対し、何らかの例外がある打消し表示が小さく、別の画面に表示されるため、消費者は、「解約や返品が簡単にできる」と誤認しがちになります。そのうえ、多くはスマートフォンの利用となりますが、画面が小さく、最初の画面から何度もスクロールして見なければならぬため、消費者が、サイト内を確認し契約条件を把握するのはかなり困難といえます。

2017年12月施行の改正「特定商取引法」で、通信販売における表示義務の追加、明確化がなされ、定期購入の場合、最終確認画面にも支払総額、契約期間等を表示することが義務付けられました。2021年6月には、こうした詐欺的な定期購入商法に関し、定期購入でないと誤認させて契約した場合の取消権規定等、規制を厳しくした改正法も公布されましたが、施

行時期は未定です。しかし、その間にも定期購入のトラブルは増加しており、ウィークエンド・テレホンには、「いつでも解約可能と記載があるのに、電話でしか受け付けず、全くつながらぬ」などの相談が寄せられています。

4. NACS「なんでも110番」

社会のデジタル化は日進月歩で進んでおり、消費者もこうしたトラブルに巻き込まれる可能性が高くなっています。行政の法律や制度が現状には追いつかず、また実効性も低いいため、消費者がデジタル化の中でトラブルに遭った際の救済は、ますます困難になってきています。

NACSでは、今年も、10月に「ネット取引なんでも110番～ネット通販、情報商材、副業紹介、SNSなどなど～」を開催し、こうしたデジタル化で生じたトラブルの相談を受け付け、広く行政機関などに提言を行ってまいります。下記チラシの要領で開催いたしますので、読者の皆様方には、広く周知していただければ大変有難く存じます。

消費者トラブル

ネット取引なんでも110番
～ ネット通販、情報商材、副業紹介、SNSなどなど～

大阪相談室(06-4790-8110)
10月2日・9日・16日・23日(土)

東京相談室(03-6450-6631)
10月3日・10日・17日・24日(日)

受付時間
10:00～16:00

主催: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 **NACS**
後援:近畿経済産業局 東京都 大阪府 京都府 奈良県