

2021年11月4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

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～

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「ネット取引なんでも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、関係機関等への提言、諸規制への意見・要望、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。

E-mail : nacs-wet@nacs.or.jp

速報

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～

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：2021年10月3日(日)、10日(日)、17日(日)、24日(日)

大阪相談室：2021年10月2日(土)、9日(土)、16日(土)、23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日間で実施していたものを、昨年同様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：高木 篤夫氏

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

今年の「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～」の相談受付件数は、東京相談室・大阪相談室合計で161件でした。

相談内容は多岐にわたっていますが、ネット通販の相談が最も多く、その中でも、代金を指定された個人名義の金融機関口座に振り込んだが商品が届かない、振込後に販社と連絡が取れなくなった、という相談が多く寄せられました。定期購入については改正特定商取引法で取消権が新設されるなど規制が厳しくなりますが、その施行を来年6月に控えていることもあるのか件数自体は多くはありませんでした。しかし、返金保証と書いてありながら、返金を受けるには契約時にはわからない条件があるケースや肌に合わないのに解約を受けてももらえない、などの相談がありました。

新型コロナウイルスの影響で失業・減収になった人が、必ず儲かるという広告を見て契約したが儲からない、という情報商材・副業サイトの相談も入りました。情報商材などの契約はターゲティング広告をきっかけに契約に結び付くことが多く、さらに事業者とのやり取りはメッセージアプリを使っていることもあって、相談を受ける立場としては契約内容を把握するのに苦勞をしました。

トイレがつまり、低額なネット広告を見て「つまり解消サービス」を依頼したが、高額な費用を請求されクレジットカードで支払ってしまった、という最近問題になっている「くらしのレスキューサービス」の相談もありました。

その他、未成年者のオンラインゲームによる高額課金、書籍のサブスクリプション、個人間取引であるフリマサイトでのトラブルの相談も入りました。

またマッチアプリや出会い系サイトで知り合った異性からすすめられた投資話で被害を受けたという相談も多く、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2021年12月に公表する予定です。

「ネット取引なんでも110番」で受けた相談事例の一部

- ① SNS のバナー広告を見て、いつでも解約できるという定期購入の美容クリームを購入した。2回目以降はやめるつもりでいたが連絡が遅れて電話をしたときには2回目の発送準備に入っているとされた。肌にも合わず、解約したい。(女性 60歳代 家事従事)
- ② 10日前、ネットを見ていたら有名なヒスイ工房のブレスレットが販売されていた。格安だったので注文した。指定された銀行口座に代金を振り込んだが商品は届かず、販売会社にメールで催促しても何の連絡もない。(女性 50歳代 給与所得者)
- ③ 息子がネットで副業を検索し、成功体験スクールに申し込んだ。契約を急がされて、海外のキャンセル情報を教えるという110万円の契約をした。クレジットカードで50万円決済し、消費者金融業者2社から60万円を借りて支払ったが、解約したい。(女性 50歳代 家事従事者・当事者：男性 20歳代 給与所得者)
- ④ 「以前に副業ツールDVDを購入した方へ」というメールで、無在庫販売で稼ぐ「せどりツール」29万8千円の勧誘を受けた。ネットで申し込んでオンライン説明会に参加したが難しく使えない。半年後からは15,000円の会費も発生、50万円の保証契約もしたが解約したい。(女性 50歳代 給与所得者)
- ⑤ 小学生の子どもが母親のスマホでオンラインゲームに5万円近く課金していた。スマホには母親のクレジット情報が登録されていて、母親の承諾なく課金できるようになっていた。利用したゲームはプラットフォーム事業者から購入している。取り消してほしい。(女性 30歳代 給与所得者)
- ⑥ 夜中にトイレが詰まり、ネット広告で5,000円程度と書かれていた業者に電話で修理を依頼した。簡単な作業から便器の着脱などの作業を次々に加えられ22万円をカード払いで支払ったが、高額すぎる。作業後に渡された見積書にクーリング・オフの記載があり解約したい。(男性 30歳代 給与所得者)
- ⑦ マッチングアプリで知り合った男性から、投資で儲けている知人がいるので話を聞いてみないかと誘われた。付き合いのつもりで知人という人の事務所に伺ったところ、馬券の自動売買ツールを勧誘された。代金は90万円と高額だったのでお金がないと断ったが断り切れず、消費者金融業者のATMに連れて行かれ借金して支払った。解約したい。(女性 20歳代 給与所得者)
- ⑧ 出会い系サイトで知り合った男性から、投資の勉強会に誘われ、FX投資で毎月30~70万円儲かると説明された。初期費用の43万円は消費者金融業者から借金して払った。その後、人を紹介して儲けるという連鎖販売取引であることがわかった。クーリング・オフしたい。(女性 20歳学生)
- ⑨ 通信会社を騙る者から「未払いがある」とのSMSが届いた。電話をすると「映像配信サービス15か月分の未払分が45万円ある。支払わなければ裁判になる」と言われた。家族に相談しなければ即答できないと答えると切電された。(女性 60歳代 自営)

⑩スマホで無料のアダルトサイトを見ようとし年齢確認をタップしたら、45万円を請求する画面が表示された。1～2日以内に連絡すれば解約できると書かれていたので記載されていた電話番号に電話をした。電話に出た相手からは35万円に減額するので支払うようにと言われたが払えない。(男性 70歳代 給与所得者)

以上

アドバイザー 高木 篤夫弁護士のコメント (抜粋版) ※報告書に全文掲載

ネット取引なんでも110番相談では、架空請求といった従来からみられた振り込め詐欺的な事案から、最近増加しているインターネットのコミュニティサイトをきっかけに投資等を勧誘されて資金を奪われる国際ロマンス詐欺と言われるような種類の詐欺といった事例、最近の水道修理トラブルのような低額料金と誤信させるインターネット広告をみて事業者の来訪を求めて高額作業をされるトラブルまでさまざまな相談が見られている。

いわゆる国際ロマンス詐欺などインターネットのSNS等で知り合った相手から投資等の勧誘を受けて被害に遭うケースは増加している。消費者に注意を喚起したいのは、インターネット上で知り合った相手の素性も確実に把握できていない中で、投資等の勧誘を受けて金銭の支出をすることのリスクを十分に認識してもらいたい。情報商材や投資関連ソフトウェア、動画配信の講座などあらかじめその内容の質がわからないものに支出することもまたリスクを伴うものである。コロナ禍の中で、ネットを利用した個人の副業も着目されているが、本当に収入に繋がるものであるのか十分に注意する必要がある。リスク判断ができる能力を育てる消費者教育の充実が求められる。

また、大手通販サイト等を装ったフィッシングメール・SMSで通販サイト等に不正アクセスされてなりすましによって勝手に契約されたり、クレジットカード番号等を盗まれて被害にあう事例も見られる。送信されたメッセージ上の電話番号やURLをそのまま信用せず、自分で事業者の連絡先を検索するなどした上で事業者に連絡するなど、自ら被害にあわないよう日頃から十分に注意する必要がある。フィッシングなどにあつた場合には、クレジットカード会社への被害申告、盗まれたと思われるIDとパスワードを利用したサイトの購入履歴などのこまめなチェックなどの被害直後のチェックや、日頃利用する購入サイトでのクレジットカード情報の登録の有無、セキュリティコード入力や3Dセキュア導入の有無といったセキュリティ充実度の確認など被害者のなりすまし対応も求められる。

通販の取引トラブルでは、定期購入については、今年6月に公布された改正特定商取引法で表示義務について誤認表示等に関して直罰や誤認表示による取消権規定の新設、契約解除の妨害行為の禁止規定などによってトラブルを抑制する規制ができたが、改正法施行は来年6月になると思われる。現在は、改正法施行までの周知・準備期間にあるため、改正法施行までは定期購入についてのトラブルは続く可能性があるし、施行された後の運用で定期購入トラブルがどのように推移するかを注視していかなければいけない。

届いた商品に不良があった場合や商品未着といった販売店とのトラブルもみられる。通販での返品については、特定商取引法では法定返品権が定められているが、これは理由を問わない返品についての規定である。業者から届いた商品の種類、品質や数量に問題がある場合には、販売事業者の債務不履行責任・契約不適合責任の問題であり、任意の解除の問題ではなく代品請求や法定解除の問題として処理することを第一に考えなければならない。利用規約で定められる部分(任意規定)

と民法の強行規定についての切り分け、任意規定についての不当条項の該当性の判断のもとに、契約内容を確定して、債務不履行や契約不適合責任、規約違反の可能性を判断していくことになるが、事業者によっては契約関係の書面やデータの確認ができないため契約内容の確定ができないケースもある。インターネット取引の場合は利用規約の形で契約内容が公表されている場合もあるが（ネット上で確認できたとしても、契約当時も公表されている利用規約を内容として契約したかの確定が容易でないこともある。）、そうでない場合には契約内容の確定に困難が伴うケースもあり、インターネット取引の契約ルールとして今後明確な規律が必要ではないだろうか。

来年4月1日より成年年齢が18歳に引き下げられるが、ゲーム利用などのインターネット利用のトラブルの未成年者取消による解決としては、幼児、小学生など比較的課金の理解が十分でない未成年者が利用してしまい親への課金請求をみて発覚するというものが多いのでこの年代の処理が残ることが予想される。逆に未成年者取消が利用できなくなる18歳以上の若年成年者の投資関連の詐欺的取引や連鎖販売取引等のインターネット利用をした投資関連被害は増加する可能性がある。成年年齢引き下げのインターネット取引での影響も十分注視していく必要がある。

今後、ネット上だけで完結する取引被害よりも、リアルな接触も併用された上で、ネット利用をして契約する通販まがい被害の増加も想定されうる。インターネットを介在した取引であるからといって単純にクーリングオフが認められず民事効規定が限られている通信販売として解決することは問題があるだろう。インターネットを介した取引については本来別途の取引類型として検討していくべき必要があるのではないだろうか。

デジタルプラットフォームとの関係では、消費者の利用を事業者が利用規約違反を理由に停止するケースもあった。一定規模の各種サービスを提供しているプラットフォームでは利用者がひとつのIDに紐付けされていることもあり、ひとつのサービスの停止をされてID自体の停止をされるとすべてのサービス利用ができなくなる可能性もあることは指摘しておく。事業者が利用規約違反によるサンクションを与える場合には、理由開示や事前告知・弁明の機会も与えずにID停止を継続し続けることは事業者の恣意的なサービス停止を認めることにもなり、適法とは認められないのではないだろうか。

以上

ネット取引なんでも 110 番 速報集計

(1) 相談受付件数

ネット取引			
相談受付日	東京	大阪	計
10月2日	—	17	17
3日	9	—	9
9日	—	10	10
10日	8	—	8
16日	—	12	12
17日	9	—	9
23日	—	8	8
24日	10	—	10
総計	36	47	83

全体			
相談受付日	東京	大阪	計
10月2日	—	25	25
3日	19	—	19
9日	—	22	22
10日	21	—	21
16日	—	20	20
17日	21	—	21
23日	—	16	16
24日	17	—	17
総計	78	83	161

(2) 相談者の属性 (ネット取引のみ)

性別	東京	大阪	計
男性	21	21	42
女性	14	22	36
団体	0	2	2
不明	1	2	3
総計	36	47	83

職業	東京	大阪	計
給与所得者	20	26	46
自営	6	5	11
家事従事	5	2	7
学生	2	4	6
無職	2	7	9
企業・団体	1	2	3
不明	0	1	1
総計	36	47	83

年代	東京	大阪	計
10代	0	2	2
20代	4	3	7
30代	4	7	11
40代	11	11	22
50代	7	12	19
60代	5	8	13
70代	2	1	3
80代以上	2	1	3
不明	1	2	3
総計	36	47	83

(3) 販売方法 (ネット取引のみ)

販売方法	東京	大阪	計
店舗販売	1	0	1
訪問販売	1	3	4
通信販売	28	42	70
電話勧誘	2	0	2
マルチ	2	0	2
その他	0	0	0
不明・無関係	2	2	4
総計	36	47	83

(4) 契約金額 (ネット取引のみ)

契約金額	東京	大阪	計
～1万円	9	10	19
～5万円	8	9	17
～10万円	1	6	7
～50万円	4	6	10
～100万円	2	3	5
～300万円	2	2	4
300万円以上	1	0	1
不明・無関係	9	11	20
総計	36	47	83

(5) 支払方法 (ネット取引のみ)

支払方法	東京	大阪	計
現金	7	10	17
銀行振込	6	2	8
電子マネー	1	1	2
コンビニ後払い	0	1	1
クレジットカード (マンスリークリア)	9	9	18
クレジットカード (リボ)	1	1	2
クレジットカード (分割)	0	0	0
個別信用分割	0	1	1
借金契約	2	0	2
不明・無関係	10	16	26
合計	36	41	77

(6) 相談の内容別分類 (ネット取引のみ)

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	0	2	2	9 接客対応	9	11	20
2 品質・機能	3	9	12	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	3	4	7	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	7	17	24	14 その他	1	0	1
7 販売方法	26	36	62				
8 契約・解約	32	40	72				
				合計	82	119	201