

NACS

ウィークエンド・テレホン

報告書

2021 年度

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

NIPPON ASSOCIATION OF CONSUMER SPECIALISTS

2021 年度

ウィークエンド・テレホン 報 告 書

目 次

	ページ
はじめに	1
I. 「相談受付・相談処理」の実施内容	2
II. 相談受付概要	3
III. 相談事例	13
1. ネット通販	
2. フリマアプリ	
3. 訪問販売	
4. 電話勧誘販売	
5. 副業・情報商材・SNS	
6. 偽サイト	
7. 占いサイト	
8. 未成年者契約	
9. その他	
IV. 110 番相談事例	19
V. 継続相談事例	22
VI. Consumer ADR	25
おわりに	
Consumer ADR 参考資料	26

はじめに

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)

会長 河上 正二

ここに、NACS の 2021 年度における消費者相談室及び Consumer ADR の活動報告書をお届けする。

NACS では、それぞれの構成員の所属する消費者団体・事業者・行政機関等の消費者関連部門での活動を背景に、その専門性を活かしながら、消費者相談業務に取り組むとともに、各種の ADR に関与しており、NACS 自身も、2008 年 3 月に ADR 法に基づいて認証された消費者のための裁判外紛争解決機関、民間型 ADR の一つとしての活動を本格的に開始した。ここでは、消費者相談室でのウィークエンド・テレホン（以下、WET）や、消費者相談 110 番での相談をもとに、紛争解決に向けた活動を実施している。ADR では、各種の相談から、問題点を整理して解決に向けた助言を行い、必要に応じて事業者と交渉を重ね、最終的に消費者に軸足を置いた Consumer ADR に向かう。そのため、双方の同意に基づく和解が成立する数は、必ずしも多くなく、今年度は ADR 案件は存在しない。しかし WET の相談件数は、昨年度の 818 件に較べて 6% 増加し、867 件（東京 403 件、大阪 464 件）であった。その成果は、各種の問題提起や政策的提言にも結びつくことが期待される。「なんでも 110 番」については、昨年度と同様に WET と同時開催により 10 月の毎週土日に行ったが、今年度は「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～」をテーマとした。当該期間に受付けたネット取引に関する相談に関しても本報告書の相談件数に含まれている。

本報告書では、WET の相談事例から特徴的な事例を取り上げ、アドバイスや解説をしている。今年度の特徴は、何と云ってもネット取引の増加によるもので、ネット通販に関する相談は 314 件で相談件数全体の 36% を占めた。偽サイトで欺かれたものや、フリマアプリでの健康食品被害等のトラブル等がある。一方、定期購入に関する相談は 35 件で昨年度の 53 件から減少している。特定商取引法が改正され（施行は 2022 年 6 月 1 日）、通信販売に新たな規定が新設されたことにより、表示等が改善されたことが影響していると思われる。新型コロナウイルスに関連した相談は 11 件であり、結構式場のキャンセル、コロナで売れなくなった海産物の電話勧誘に関する相談等があった。

高齢の夫婦が電力小売業者の突然の訪問を受け、電気代が安くなると言われて電気の契約をさせられ、解約をめぐるトラブル等もある。

NACS の消費者相談及び Consumer ADR は、利用者の自主性を尊重しつつ、当事者のプライバシーや企業秘密等にも配慮した紛争解決への行程は、従来の司法や行政における紛争解決とは異なる柔軟性を有しており、それだけに実態に即した解決が可能といえる。それ故、悪質な詐欺まがいの問題よりも、ルールの確立していない新たな問題について適正な解決を求める良識ある事業者にとって、有意義な紛争解決手段となることが期待される。今後とも、NACS の消費者相談及び Consumer ADR へのご支援をお願いしたい。

2022 年 6 月

I. 「相談受付・相談処理」の実施内容

「相談受付」は、毎週土曜日・日曜日に実施した（年末年始・祝日を除く）。全国から電話で相談を受け、その内容により助言、情報提供等を行い、必要に応じて仲介・あっせんを行った。

「相談処理」は月曜日・金曜日に実施した。土曜日・日曜日に受けた相談の中で複雑な事案を継続相談として、担当者が再度聞き取りや調査を行い、交渉等を実施し解決を図った。

名 称： 消費者相談「NACS ウィークエンド・テレホン」（通称 WET）

【実施時期】	2021年4月1日～2022年3月31日 (相談受付71日)
【受付日】	東京相談室 : 毎週 日曜日 11時～16時 電話／03-6450-6631 FAX／03-6450-6591
	大阪相談室 : 毎週 土曜日 10時～16時 電話・FAX／06-4790-8110
【処理日】	東京相談室 : 月・金曜日 10時～16時

受付内容：

- ① 「特定商取引法」にかかわる紛争
- ② 消費者契約に関するトラブル
- ③ 消費生活一般相談（商品の選び方、製品事故等）
- ④ 消費生活に関する意見や要望
- ⑤ その他

相談受付・相談処理件数の内訳：

総受付件数	867件		
当日終了件数	850件		
継続件数	17件		
		裁定手続移送準備 会議への付託件数	0件
		裁定手続件数	0件

II. 相談受付概要

2021年度のNACSウィークエンド・テレホン（以下、WET）の相談件数は867件（東京403件、大阪464件）である。コロナ禍による緊急事態宣言の発出により休室期間が生じたものの、昨年度の818件に比べると6%増加した。そのうち、継続相談は17件であった。

NACSでは、居住地の消費生活センターが土日閉所していることにより、利用できない消費者のために、緊急の相談窓口としてWETを開設している。東京・大阪の2か所で、助言や他機関の紹介、必要に応じて継続相談や斡旋を行っている。

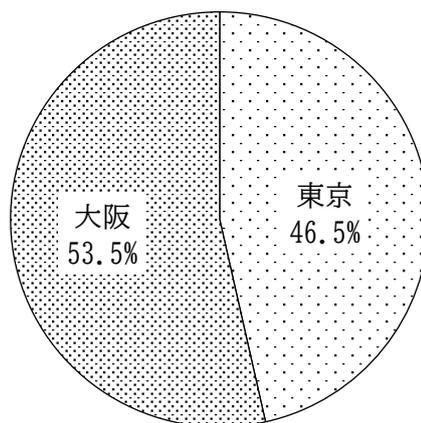
「なんでも110番」については、昨年度と同様にWETと同時開催により10月の毎週土日に行った。今年度は「ネット取引なんでも110番～ネット通販、情報商材、副業紹介、SNSなどなど～」をテーマとした。当該期間に受付けたネット取引に関する相談に関しても本報告書の相談件数に含まれている。

今年度の特徴としては、コロナ禍の相談受付の中止により相談受付日数は昨年より減少しているが、通信販売に関する相談が多く361件で相談件数全体の41.6%を占め昨年度（38.5%）より高い割合となった。そのうちネット通販に関する相談は314件で相談件数全体の36%を占めた。定期購入に関する相談は35件で昨年度の53件から減少している。特定商取引法が改正され（施行は2022年6月1日）、通信販売に新たな規定が新設されたことにより、表示等が改善されたことが影響していると思われる。コロナに関連した相談は11件であり、結構式場のキャンセル、コロナで売れなくなった海産物の電話勧誘に関する相談等があった。

(1) 相談受付件数

N=867

受付支部	件数	%
東京（35日）	403	46.5%
大阪（36日）	464	53.5%
合計	867	100.0%

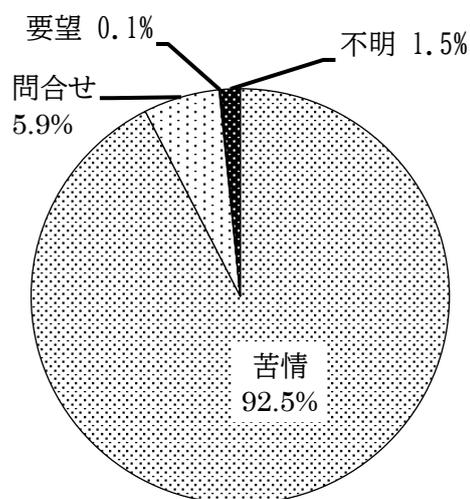


今年度の相談窓口開設は、新型コロナウイルス感染拡大による緊急事態宣言発出の影響で東京、大阪ともに休止期間があり、71日であった。

(2) 受付区分別

N=867

受付区分	件数	%
苦情	802	92.5%
問合せ	51	5.9%
要望	1	0.1%
不明	13	1.5%
合計	867	100.0%



受付区分別では、苦情が802件(92.5%)を占め、問合せが51件(5.9%)、要望が1件(0.1%)、不明が13件(1.5%)であった。

(3) 相談者と当事者の性別

性別で見ると、相談者では男性356件(41.1%)、女性493件(56.9%)、当事者では男性393件(45.6%)、女性452件(52.4%)であった。例年通り、女性からの相談比率が高かった。

① 相談者の性別

N=867

性別	件数	%
男	356	41.1%
女	493	56.9%
団体	16	1.8%
不明	2	0.2%
合計	867	100.0%

② 当事者の性別

N=867

性別	件数	%
男	393	45.6%
女	452	52.4%
団体	15	1.7%
不明	2	0.2%
合計	867	100.0%

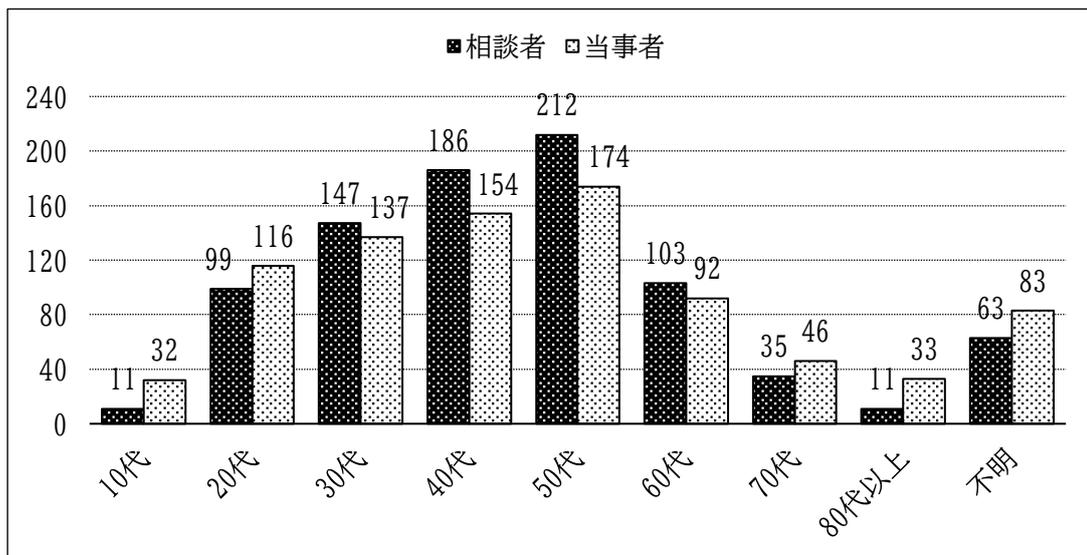
(4) 相談者と当事者の年代別

N=867

年代	相談者	%	当事者	%
10代	11	1.3%	32	3.7%
20代	99	11.4%	116	13.4%
30代	147	17.0%	137	15.8%
40代	186	21.5%	154	17.8%
50代	212	24.5%	174	20.1%
60代	103	11.9%	92	10.6%
70代	35	4.0%	46	5.3%
80代以上	11	1.3%	33	3.8%
不明	63	7.3%	83	9.6%
合計	867	100.0%	867	100.0%

相談者：12.7%
当事者：17.1%

相談者：5.3%
当事者：9.1%



20代から60代の、いわゆる現役世代からの相談が86.3%を占めている。70代以上の高齢者からの相談は5.3%である。休日に開設しているWETの意義は大きいといえる。

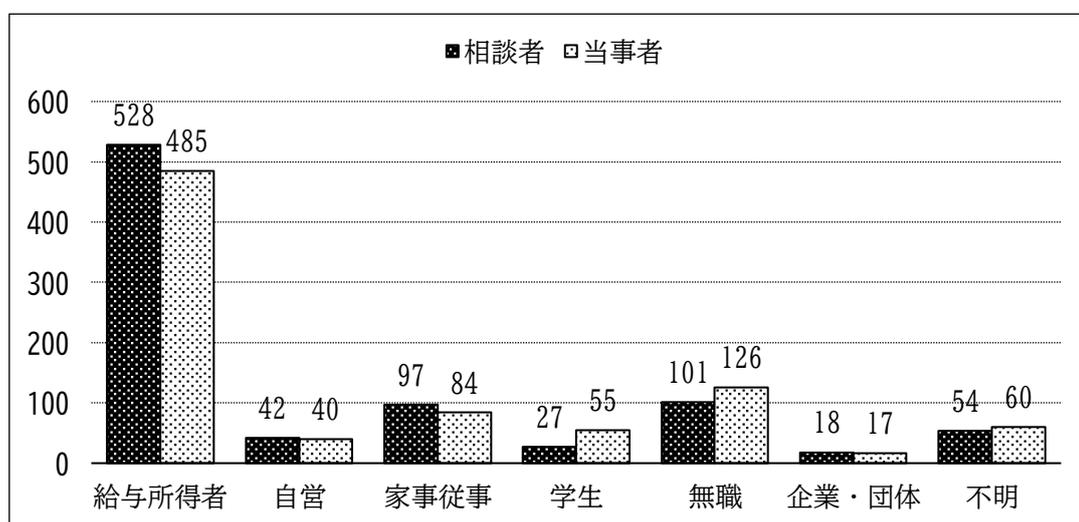
事例としては、「10代で小学生の息子が親のクレジットカードでネットゲームのアイテムを購入した」「20代の男子学生が部活の先輩に生命保険を勧められ断り切れずに契約した。クーリング・オフしたいが先輩に迷惑がかかるか」

「80代の女性から隣で屋根工事している業者が我が家を訪問し瓦がずれてと言ってきて屋根補強工事の契約をしたが、高額なので解約したい」等の相談があった。

(5) 相談者と当事者の職業別

N=867

職業	相談者	%	当事者	%
給与所得者	528	60.9%	485	55.9%
自営	42	4.8%	40	4.6%
家事従事	97	11.2%	84	9.7%
学生	27	3.1%	55	6.3%
無職	101	11.6%	126	14.5%
企業・団体	18	2.1%	17	2.0%
不明	54	6.2%	60	6.9%
合計	867	100.0%	867	100.0%



相談者の職業別件数は給与生活者が528件(60.9%)と最も多く、平日に消費生活センターに相談することが困難と思われる層に利用されていることが分かる。続いて、無職101件(11.6%)、家事従事者97件(11.2%)、と続いている。無職の人の割合は、2020年度の11.0%から微増した。

また、企業・団体からの相談は、2020年度の18件(2.2%)とほぼ同じ割合であった。相談事例としては「自分でHPを作成して手作りジャムを販売しているが、貴社の商品を紹介すると言われ、月々25,000円で5年間の広告の契約をしたが総額150万円になるので解約したい」等があった。

(6) 相談者の地域別

N=867

都道府県	件数	%
北海道	22	2.5%
青森県	1	0.1%
宮城県	2	0.2%
岩手県	4	0.5%
秋田県	1	0.1%
山形県	1	0.1%
福島県	8	0.9%
茨城県	9	1.0%
栃木県	6	0.7%
群馬県	5	0.6%
埼玉県	38	4.4%
千葉県	35	4.0%
東京都	160	18.5%
神奈川県	45	5.2%
新潟県	5	0.6%
富山県	2	0.2%
石川県	3	0.3%
福井県	3	0.3%
山梨県	2	0.2%
長野県	12	1.4%
岐阜県	6	0.7%
静岡県	17	2.0%
愛知県	20	2.3%
三重県	11	1.3%

滋賀県	10	1.2%
京都府	32	3.7%
大阪府	172	19.8%
兵庫県	74	8.5%
奈良県	17	2.0%
和歌山県	5	0.6%
鳥取県	4	0.5%
島根県	3	0.3%
岡山県	11	1.3%
広島県	7	0.8%
山口県	6	0.7%
徳島県	1	0.1%
香川県	12	1.4%
愛媛県	9	1.0%
高知県	1	0.1%
福岡県	25	2.9%
佐賀県	0	0.0%
長崎県	5	0.6%
熊本県	5	0.6%
大分県	6	0.7%
宮崎県	2	0.2%
鹿児島県	6	0.7%
沖縄県	3	0.3%
海外	0	0.0%
不明	33	3.8%
合計	867	100.0%

相談者を都道府県別にみたときの相談件数は、多い順に大阪府172件、東京都160件、兵庫県74件、神奈川県45件、埼玉県38件、千葉県35件、となった。昨年とほぼ同様の地域から相談が寄せられたが、その他北海道、愛知県、京都府、福岡県からの相談が多かった。

(7) 商品・役務別（重複分類）

N=867、M=961

商品	件数
A 商品一般	47
B 食料品	46
C 住居品	38
D 光熱水品	15
E 被服品	59
F 保健衛生品	60
G 教養娯楽品	60
H 車両・乗り物	38
I 土地・建物・設備	109
J 他の商品	1
商品（A～J）小計	473

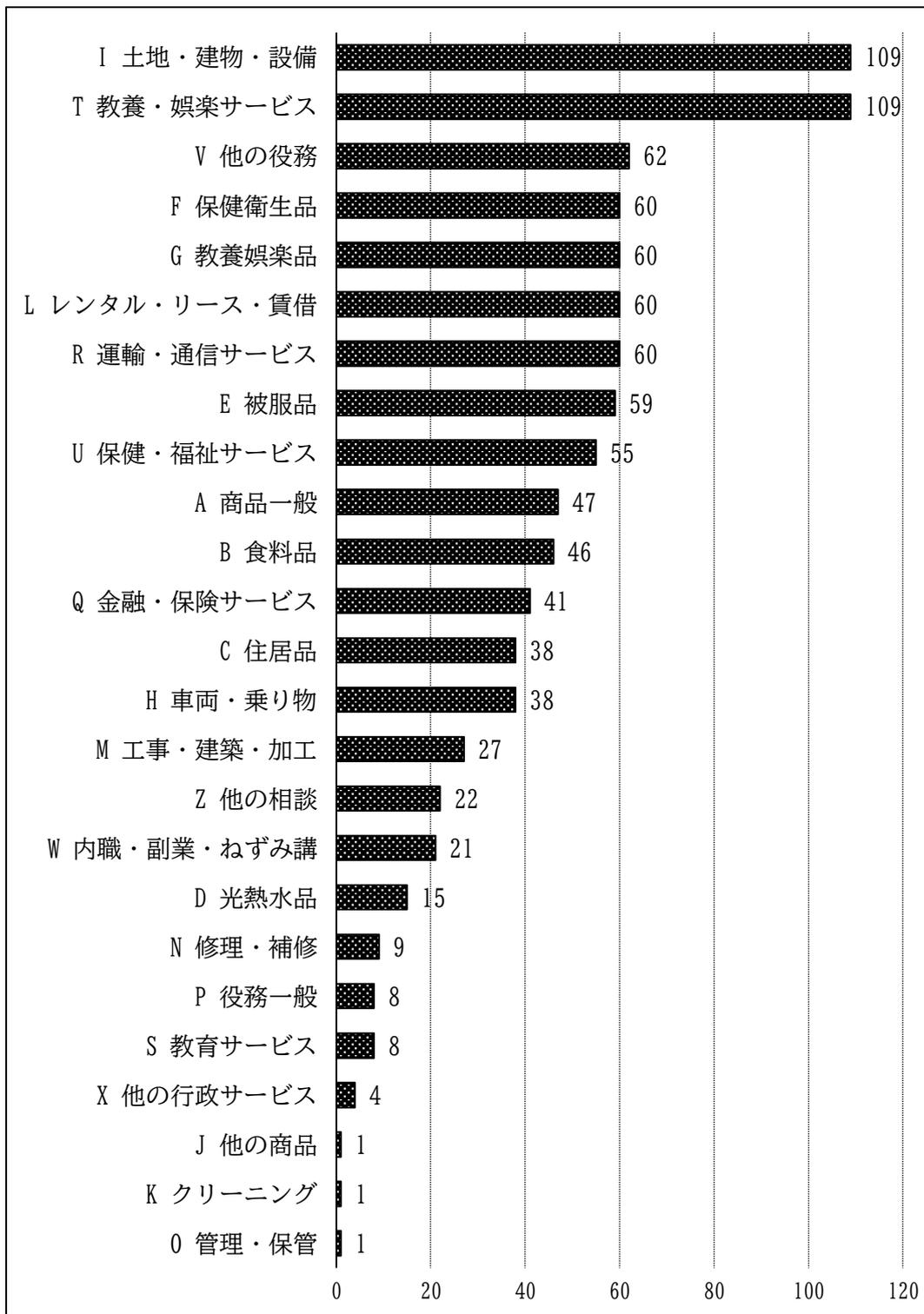
役務	件数
P 役務一般	8
Q 金融・保険サービス	41
R 運輸・通信サービス	60
S 教育サービス	8
T 教養・娯楽サービス	109
U 保健・福祉サービス	55
V 他の役務	62
W 内職・副業・ねずみ講	21
X 他の行政サービス	4
役務（P～X）小計	368
Z 他の相談	22
合計	961

商品関連役務	件数
K クリーニング	1
L レンタル・リース・賃借	60
M 工事・建築・加工	27
N 修理・補修	9
O 管理・保管	1
優先コード（K～O）小計	98

相談内容を、「商品」「商品関連役務」「役務」に分類した。「商品関連役務」は、商品に関連して提供される役務であるため、それぞれの役務は関連する商品と重複して計上されており、総数は961件となった。

商品・役務別では、土地・建物・設備と教養・娯楽サービスが109件と最も多く、続いて他の役務62件、保健衛生品、教養娯楽品、レンタル・リース・賃借、運輸通信サービスがそれぞれ60件、被服品59件の順となった。

さらに、主なものの内訳を見ると、土地・建物・設備のうち賃貸アパート・マンションが44件、住宅工事に関する相談が12件であった。また今年度はPI0 ネット（全国消費生活情報ネットワークシステム）の商品分類の変更に伴い、運輸・通信サービスに分類されていたアダルトサイトや出会い系サイト、オンラインゲーム等を教養娯楽サービスの娯楽等情報配信サービスに分類した。教養娯楽サービス109件のうち73件、67%を娯楽等情報配信サービスが占めている。運輸・通信サービス60件のうち42件が通信サービスに関する相談であった。また、食料品のうち約半数が健康食品に関する相談であった。

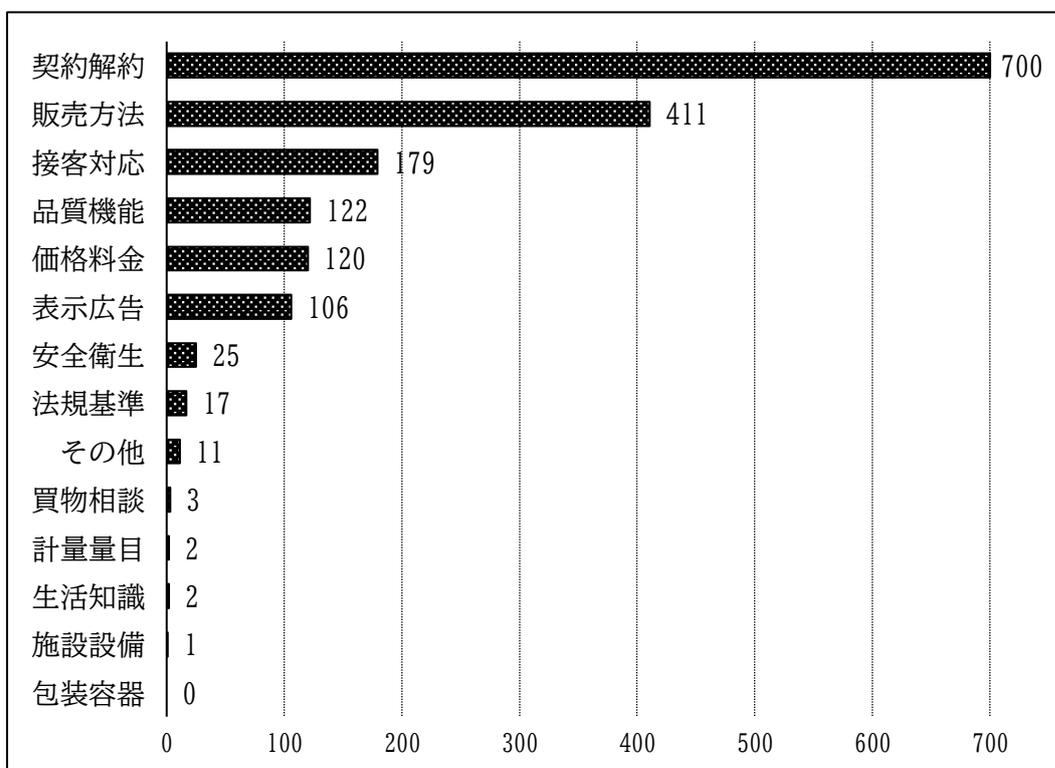


(8) 相談内容別 (重複分類)

N=867、M=1,699

内容別	件数	%
契約解約	700	41.2%
販売方法	411	24.2%
接客対応	179	10.5%
品質機能	122	7.2%
価格料金	120	7.1%
表示広告	106	6.2%
安全衛生	25	1.5%
法規基準	17	1.0%
その他	11	0.6%
買物相談	3	0.2%
計量量目	2	0.1%
生活知識	2	0.1%
施設設備	1	0.1%
包装容器	0	0.0%
合計	1,699	100.0%

相談内容を、14項目の内容別に分類して集計した。最も多かったのは、契約解約で700件(41.2%)、続いて、販売方法411件(24.2%)、接客対応179件(10.5%)、品質機能122件(7.2%)、価格料金120件(7.1%)の順となった。

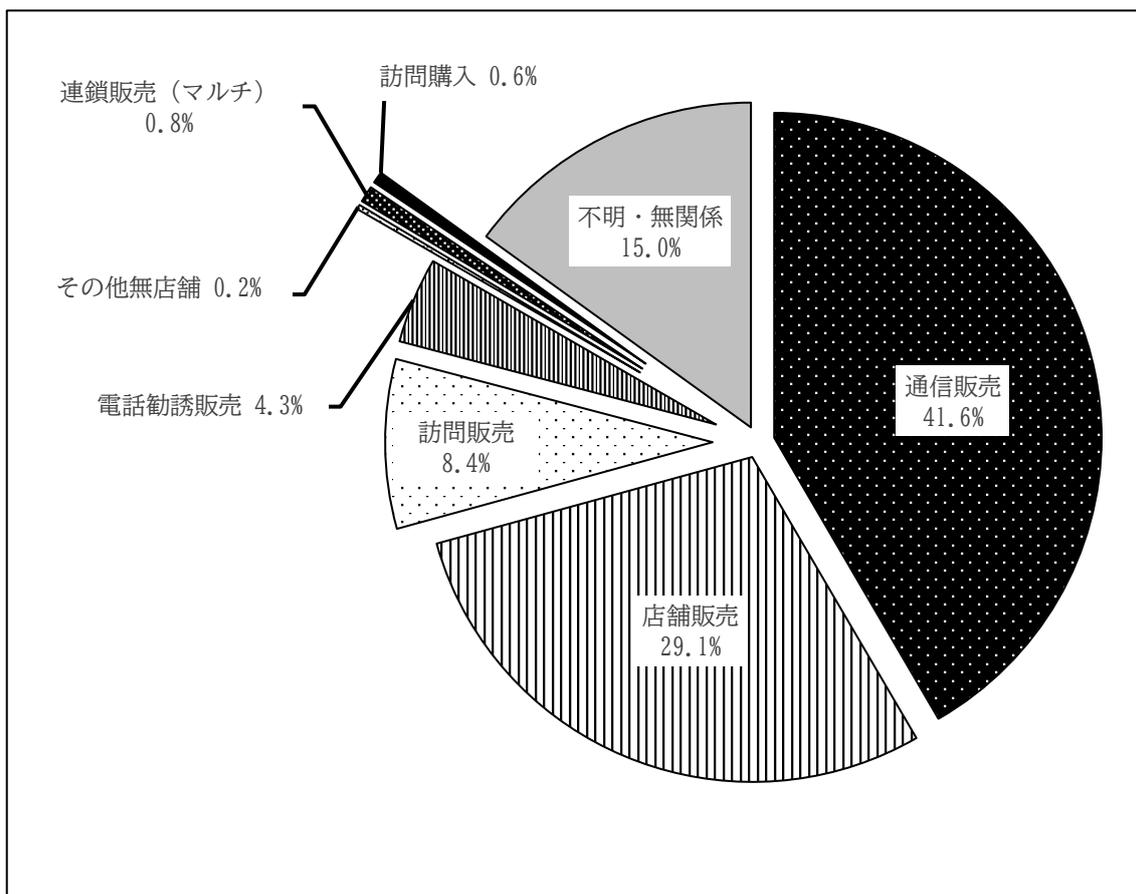


(9) 販売購入形態別

N=867

販売購入形態	件数	%
通信販売	361	41.6%
店舗販売	252	29.1%
訪問販売	73	8.4%
電話勧誘販売	37	4.3%
その他無店舗	2	0.2%
連鎖販売（マルチ）	7	0.8%
ネガティブオプション	0	0.0%
訪問購入	5	0.6%
不明・無関係	130	15.0%
合計	867	100.0%

販売購入形態別では、通信販売が361件(41.6%)と最も多く、次いで、店舗販売252件(29.1%)、訪問販売73件(8.4%)、電話勧誘販売37件(4.3%)の順となった。通信販売のうち、商品・役務別では「教養娯楽サービス」に関する相談が最も多く、次いで「化粧品」「健康食品」が続いた。定期購入に関する相談は35件で「化粧品」「健康食品」に関する相談が多かった。



(10) 支払形態別

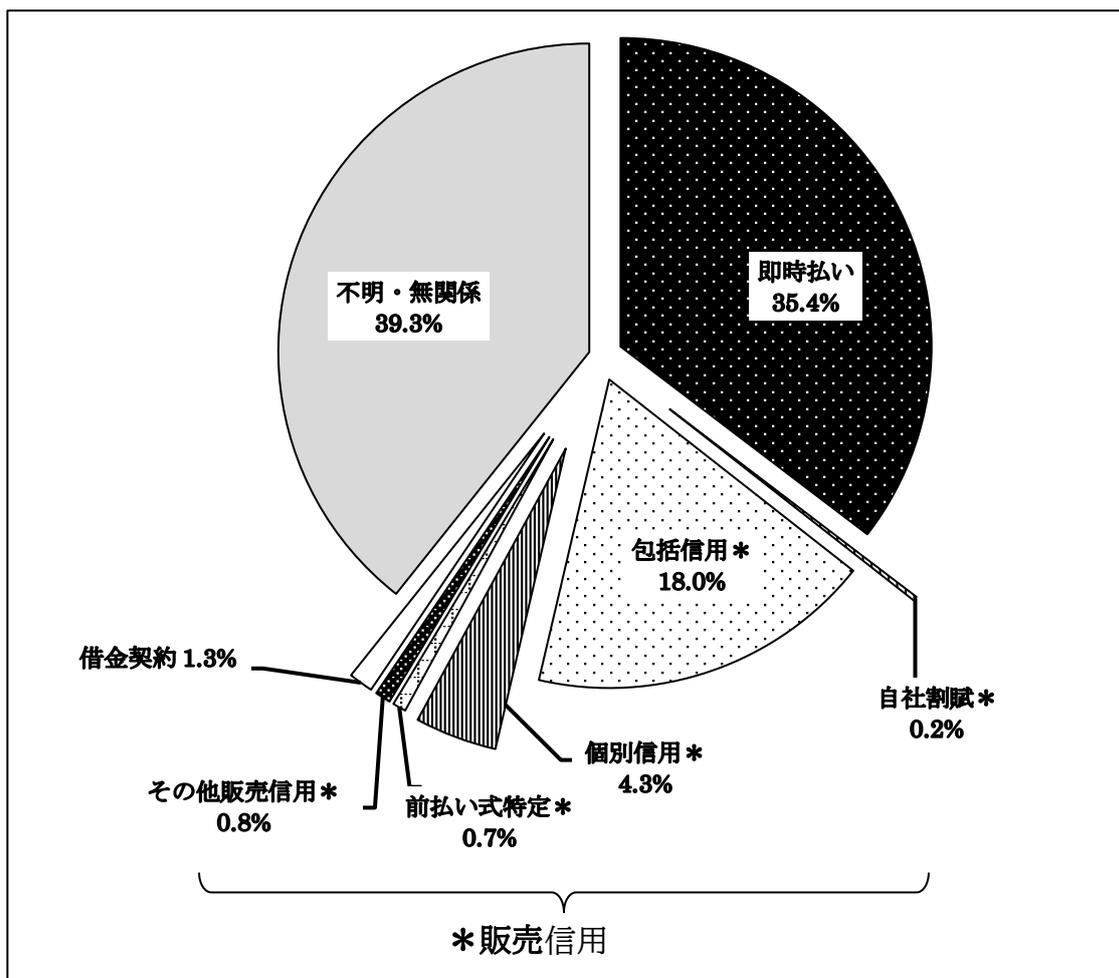
N=867

支払形態	件数	%
即時払い	307	35.4%
自社割賦*	2	0.2%
包括信用*	156	18.0%
個別信用*	37	4.3%
前払い式特定*	6	0.7%
その他販売信用*	7	0.8%
借金契約	11	1.3%
不明・無関係	341	39.3%
合計	867	100.0%

販売信用

支払形態別では、即時払いが307件(35.4%)で最も多かった。販売信用では、包括信用が156件(18.0%)あった。包括信用のうち121件が「2か月内払い(マンスリークリア)」であった。

「*」は販売信用



Ⅲ. 相談事例

1. ネット通販

- ① <ネット通販でサプリメントをお試しのつもりで注文したが定期契約になった。昨日2回目が届いたが受取拒否したい> (相談者:女性 50歳代 給与所得者)

相談概要

先月、お試し 500 円の広告をみて、定期コースにチェックを入れないように気を付けて注文したつもりだったが数日前、2回目の商品のお届けについてメールが届いたため、定期にした覚えがないと返信した。昨日郵便ポストにサプリメントが入っており、9000 円の請求書が同封されていた。受取拒否したいができるか。

- ② <生活用品を企画・製造・販売している会社の公式サイトから冷蔵庫と洗濯機を注文したが、商品が届かない。偽サイトのようなのだ。どうしたらよいか>

(相談者:女性 50歳代 不明)

相談概要

娘と一緒にサイトを見て娘の名前で注文した。冷蔵庫と洗濯機で合計約2万円だった。代金は私名義のクレジットカードを利用した。商品が届かず不審に思い、販社の公式ホームページを開いたら、偽サイトがあると注意喚起されていた。私が注文したのは偽サイトだったようだ。商品が届かないならお金を払いたくない。

2. フリマアプリ

- ③<フリマサイトで健康食品を注文したら違う商品が届き、出品者に連絡して返品した。しかし注文した商品が未着。サイトの対応に不満。解約希望>

(相談者:男性 50歳代 給与生活者)

相談概要

1か月前、フリマサイトで健康食品を注文した。代金2600円のうち、1200円をクレジットカード、1000円をフリマサイト運営会社のクーポン、残りの金額を電子マネーのサービスポイントで合算して支払った。支払い後3~7日で発送予定だったが、最初に届いた商品は注文したものでなく化粧品だった。出品者にすぐに連絡したら、間違った商品を着払いで返送するようにと回答があり、指示通り返品した。しかし、その後も注文明品が届かず、出品者に納品を催促するメールを送ったが返事がなく商品も届かない。サイト運営会社から落札後の評価が無く代金を引落せないとの確認メールが届いたので、商品未着のため評価できないと苦情を申し出た。しかし運営会社からは、当事者間で話し合うようにと、自動返信のような事務的な回答しか得られなかった。購入のキャンセルと返金希望。

- ④<フリマアプリに出品し購入者とトラブルになった。フリマアプリ運営事業者が保証を使い双方に返金したが商品を返してほしい。どうすればよいか>

(相談者:女性 60歳代 家事従事者)

相談概要

1月中旬にフリマアプリで未使用のブランドバッグを1万円で出品した。「購入したいので、値引きしてほしい」とメッセージが届き、購入者の履歴を調べたところ、クレマーだったので、値引き交渉に応じなかった。何度かコメントが来て値引きせず売ることになり、きれいに梱包して新品ブラウスとポーチをおまけにつけて送った。5日間受取り評価がなく、運営事業者から受取り評価をするよう催促したところ、購入者から傷がついていたのでキャンセルしたい、と言ってきた。傷などない。警察に相談したところ、キャンセルして商品を手元に戻してはどうかと言われた。ところがフリマアプリ側で勝手に保証キャンセルをしてしまった。送料を引いた分をポイントで戻してきた。保証は不要、商品の返品を要望したが、フリマアプリから商品は戻せないといわれた。フリマアプリが購入者へ返金すると商品はフリマアプリへ返さなければならないシステムのため、商品を返してほしいといったが、回答はない。地元の消費者センターに相談したところ、センターからフリマアプリに電話してくれたが、がちが明かなかった。毎日フリマアプリに連絡し2か月経過したが、いまだに返品されない。

3. 訪問販売

- ⑤<通っていた脱毛エステ店からジュエリーイベントに誘われ、見るだけのつもりだったが、ネックレスと指輪2個を契約してしまった。高額なので契約解除したい>

(相談者:女性 20歳代 給与所得者)

相談概要

「ジュエリーのイベントを行うので、見に来ないか。見るだけでよい。気に入ったものがあれば買えばよい」などと誘われた。展示会は、脱毛エステ店で昨年10月に3日間開催された。会場ではジュエリーを身につけさせられて、どれが気に入ったか、などと聞かれた。「似合っている。一生ものだ。みんな3点くらい買っている」「財産になる。投資したらいいよ」と言われ断り切れなくなった。金額ははっきり言われていなかったが、最後に148万円という値段が出てきた。クレジット申込書に年収を書く欄があったが、実際の年収は280万円くらいと伝えたのに、「審査を通しやすくするために年収500万円と書いてほしい」と言われ、言われるままに記載してしまった。ダイヤのネックレスは46万2000円、指輪39万6000円と33万円で、クレジットの支払い総額は148万248円となっていた。勧誘時間は約3時間だった。すでに2万6000円は支払い済みである。指輪1点を鑑定に出したところ、2万円と言われた。その程度だったら、財産的価値はないと思い解約したくなった。今はエステ店にも通っていない。どうすれば解約できるか。

- ⑥<独居の母が脳梗塞に入院している。2月からの新聞購読の契約書が見つかった。現在契約している新聞の契約期間が終わってから2年間の契約になっている。解約したい>
(相談者:男性 60歳代 給与所得者 当事者:女性 90歳代 無職)

相談概要

販売店に電話をしたら、解約には応じるが、渡した景品は返してほしい。商品については後で連絡すると言われた。商品が何かわからないが返品しなければならないか。

- ⑦<叔父が火災保険で雨漏りの修理ができると勧誘され、保険金の給付を請求。修理をしないならば給付金の40%を支払うように言われている>

(相談者:男性 40歳代 給与所得者 当事者:男性 70歳代 無職)

相談概要

独居の叔父が「光回線を変更すれば電話料金が月1000円ほど安くなる」という勧誘を受け、訪ねてきた営業員を家に上げた。その際、他に困っていることはないかといういろいろ聞かれ、雨漏りがすることを伝えた。保険金で修理ができると説明され、火災保険申請サポートの契約をした。保険申請する際に必要な修理見積は別のリフォーム会社が来訪し、保険会社への申請方法として、2019年の台風15号の被害を受けたという95万円の見積書を渡された。保険金は保険会社の担当者が調べに来て62万円が給付され、振り込まれた。叔父はその業者に依頼するつもりはなく40%の24万8000円を振り込むつもりになっている。どうしたらよいか。解約料はまだ払っていない。

- ⑧<高齢の両親が2人だけの時に、突然訪問してきた事業者が電気料金が安くなると言われ、電気の契約をさせられた。解約したい> (相談者:女性 50歳代 給与所得者)

相談概要

88歳の父、76歳の母と自分の3人暮らし。3月末の自分がいない時に電力小売業者が突然訪問してきて、電気料金が安くなると言って電気の契約をさせられた。1か月前に地域のガス会社が運営する電力小売業者とすでに契約済みで、変更するつもりはない。契約を取り消すべく、契約書に記載の連絡先へ電話をしているが電話に出ない。数日後、事業者から電話があったので、契約を解除すると伝えたところ、本日中に訪問すると言われたが、契約はキャンセルできるか。

4. 電話勧誘

- ⑨<昨夜、蟹を買ってほしいと電話があり、品物がよくなければ返品すると言って承諾した。不安になり今日電話で断ったが、もし送ってきたらどうしたらいいか>

(相談者:女性 70歳代 家事従事者)

相談概要

昨夜、突然かかってきた電話に出たら、「自分たちは海鮮を扱う事業者だ。是非、蟹を

買ってほしい」と女性の声でしつこく勧誘された。不要なので断ったが、「良い商品だ。長くお付き合いしていきたい。2キロで3万円する商品を送料込みで1万6800円にする。」と勧められた。仕方なく、「気に入らなければ返品する条件でなら」と一旦は商品を頼んだ。「商品は、宅配で8日後に届くように送る」と言われた。連絡先が携帯電話の番号だったので「会社の電話ではないのか」と聞くと「直接対応したいから自分の携帯電話だ」と言われた。知人や警察に聞くと「すぐ電話してきっぱり断ったほうがよい」と助言され、すぐに電話したがかからなかった。今朝、再度電話すると、男性が電話に出たので、「注文をキャンセルします」と伝えたところ「わかった」と言って電話はすぐ切られた。本当にキャンセルできたか不安である。もし商品が届いたらどうしたらよいか。

- ⑩<医療費の還付金があると市役所の健康保険課を騙る電話があった。詐欺だと思わ
ず無視しようと思いが気持ちが動揺している> (相談者:女性 60歳代 家事従事者)

相談概要

先程、医療費の還付金があると市役所を名乗る男性から電話があった。役所は土日は休
みなので不審に思って電話を切ったが、気持ちが動揺している。詐欺とわかるが怖い。

5. 副業 情報商材 SNS

- ⑪<内職をスマホで検索し、上位に出た事業者をタップしたところ、友達登録を指示され
た。登録後、初期費用0円と言われていたのに、登録費用を請求され話が違う。解除希望>
(相談者:女性 30歳代 家事従事者)

相談概要

登録後、個人名を名乗る人から SNS で「初めまして、毎日作業を15分すれば1日に1
万円稼げる」「1か月30万円稼げる」等メッセージのやり取りが始まった。内容につい
ての説明はなく「1回だけ初期設定のため初期費用が1万8000円かかる」「この金額を
払えば、都合の良い日を決めて電話をかけてきて、仕事の内容を説明する」「スマホが
あればできる仕事」と言う。説明を電話で聞く日を指定したが、相手業者の都合が悪く、
次の日を決めることになっている。0円と思ったので登録をしたが、実際に費用が発生
しており信用できない事業者だと思ったので解約したい。

6. 偽サイト

- ⑫<昨日、「免税店閉鎖のため安売り」との SNS 広告を見て、ブランドバッグ2個4万円
を代引きで申し込んだが怪しい。解約したいが、どうしたらよいか>
(相談者:女性 50歳代 家事従事者)

相談概要

昨日、大手デパートを名乗り、SNSの広告が出ていた。免税店が閉鎖するのでブランド

品を破格値で販売するという。何分前に何人が申し込んでいると書いてあり、煽られてしまい、ブランドのバッグが2点で4万円、鑑定書もつけると記載があったため、代引きで申し込んだ。その後おかしいと思い、ネットでデパートのサイトを調べると、自分と同じケースの注意喚起情報が載っていた。また免税店は閉鎖になっていないこともわかった。すでに自分が見た広告はなくなっている。今後商品が届いた場合受け取りたくないが、どうすればよいか。また住所、氏名、電話番号、メールアドレスを登録したため悪用されるのではないかと心配だ。

- ⑬< SNS を見てブランドのバッグを購入したが、届いたものが偽物だった。商品は不要。返品するのでお金を返してほしい> (相談者：女性 60歳代 家事従事者)

相談概要

SNS の広告でブランド品大放出と書いてあった。ブランド名が表示されたバッグが2万円で販売されていたので、本物と思い注文した。自分が不在の時に商品が届き、家人が代引きで受け取った。商品を見てみると、作りがあまりにも粗雑。販売時の写真にはブランドのイニシャルが入っていたが、届いたものはイニシャルが違う。自分が見たサイト名や、注文日は忘れてしまった。商品に添付されていた伝票には代行業者らしきところの名前が書かれている。

7. 占い契約

- ⑭< 体調を壊して入院したこともあり、チラシで見た占いに申し込んで40万円のご祈祷を受ける契約をした。クーリング・オフ希望> (相談者：女性 60歳代 無職)

相談概要

体調を壊して入院したこともあり、心が弱っていた。そんな時新聞に占いのチラシが入り、電話で予約した。6日前の予約当日、占ってもらうため、近所の公民館へ出向いたところ、「あなたはたいへん運気が悪くなっている、今後足も悪くなるだろう。水子の霊もついているので供養が必要」と言われた。後日供養に必要だと言われて、哺乳瓶や自宅東側の土など、指定されたものを持って再度公民館に行った。供養のためにいくら出せるかと聞かれ、たくさんは無理だと答えた。その後1日400円で1千日分の40万円の祈祷・祈願の契約をし、半額の20万円を現金で支払った。後になって高額な契約に不安になり騙されたのではと思い始めた。クーリング・オフはできるか。

8. 未成年者契約

- ⑮<未成年の息子が親のクレジットカードでゲームのアイテムを購入してしまった。取消しできるだろうか> (相談者:女性 40歳代 当事者:男 12歳 小学生)

相談概要

クレジットカードに身に覚えのない請求があったので確認したところ、12歳の息子がゲーム機でネットのゲームアイテム5万円分を親のクレジットカードで購入していた。財布に入っていたクレジットカードを見て番号を入れ、適当な番号を入れたら暗証番号と一致してしまったようだ。息子はプリペイドカードと勘違いしたようだ。取消しできるだろうか。

9. その他

- ⑯<ネットでPCの不具合をメーカーに相談していたつもりが、有料の質問サイトに誘導されていた。クレジットカード番号を入力したが料金請求に不安>

(相談者:男性 60歳代 無職)

相談概要

パソコンでCDの読み取りができなくなったので、メーカーにメールで相談したところ、思いがけず質問サイトに誘導されていた。メールでやりとりし、クレジットカード番号を入力した。サイトから約4000円の請求メールが届いたが有料とは知らなかった。ネットで事業者情報を調べたところ悪い書き込みを見つけた。契約した覚えはないので、請求を取り消してほしい。パソコンから、請求の取り下げを申し出る方法がわからず不安である。

- ⑰<スマホに地図サイトのアプリをダウンロードして契約したが、英語表記なので、解約した。手続きも英語で解約できたかどうか不安だ>

(相談者:女性 30歳代 給与生活者)

相談概要

スマホに地図サイトのアプリをダウンロードして、契約した。料金は15000円。ところが、全て英語表記なので使えない。解約手続きをしたが、手続きもすべて英語で解約できたかどうか不安。解約になったというメールが届くはずなのに、届かない。サポートセンターの電話番号はあるが、海外の電話。電話しても英語で、しばらくお待ちくださいとの案内が流れるばかりである。

IV. 110 番相談事例

2021 年度の 110 事業では、『『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、10 月 2 日（土）、3 日（日）、9 日（土）、10 日（日）、16 日（土）、17 日（日）、23 日（土）、24 日（日）の計 8 日間、東京と大阪の 2 か所で実施した。相談件数は 8 日間で 83 件であった。

コロナ禍での「巣ごもり生活」が続き、「新しい生活様式」の中でインターネットの利用者が増え、ネット取引は幅広い年代の消費者に身近なものとなったが、反面トラブルも増えている。令和 3 年版消費者白書によれば、新型コロナウイルス感染症に関連した消費生活相談は減少してきたが、一方でネットに慣れない高齢者や未成年者のトラブルも増えている。ネット通販に関する相談、その中でも SNS が何らかの形で関連している消費生活相談は増加傾向にあるといえる。

このような状況を受け、「幅広い分野のネット取引に関わる事案」とした。

1. ネット通販

- ①<980 円の格安除毛クリームをネットで購入したら定期購入であった。初回で解約の場合は、約 1 万円の定価での購入になると言われて困っている>

（相談者：男性 10 歳代 高校生）

相談概要

「除毛クリーム 格安 980 円！」という広告が、動画サイトに表示された。除毛クリーム販売サイトに移動し、申し込んだ。商品が届き、開封して 5 回の定期購入だと分かった。定期購入だとは知らずに申し込んだので、事業者には電話すると、「1 回目の商品を定価の 1 万円で購入すれば、以降は解約できる」と言う。980 円だから申し込んだので、1 万円も支払うことは納得できない。注文確認メールと注文確認画面に、5 回の定期購入であることや、5 回購入時の総額表示はなかった。なお、2 回目以降の商品代金は約 1 万円である。

2. ぐらしのレスキューサービス

- ②<「ゴキブリ駆除 1870 円～」とネット広告に記載されている業者に作業を依頼。6 万円請求されたが作業翌日からゴキブリが出た。返金してほしい>

（相談者：女性 30 歳代 給与所得者）

相談概要

1 か月前、ゴキブリの駆除の広告をネットで見て事業者には依頼した。「1870 円から」と広告に記載があったが、結局 6 万円請求され、クレジットカードで支払った。しかし、翌日からゴキブリが出て、マンションの管理組合に見てもらったら、「駆除の対応は全くできていない」と言われた。返金してほしい。契約書面はあるが、どのような作業を

したか全く分からない書き方をしている。

3. 副業・情報商材・SNS

- ③<SNS で「アンティークコインの転売でお金が稼げる」という広告を見て、登録後「月 500 円」の指導に了承した。解約を申し出たら解約料を請求された>

(相談者：女性 40 歳代 家事従事者)

相談概要

7か月前、副業で収入を得たいと思っていたところ、写真専用 SNS で、「在庫を持たずに転売で儲かる」という広告があったので、サイトに入り登録した(契約年月：2021 年 4 月)。直ぐに無料通話アプリの招待が届いたので、アプリに登録したところ、事業者からメッセージが届き、「アンティークコインを無在庫で転売して利益が出るノウハウを教える。教材費は 40 万円」と言われ驚いて断った。ところが、再度メッセージが届き「月 500 円で指導ができるので、クレジットカード登録するように」と言われ、「月 500 円ならやってみよう」と思い、カード登録しようとしたが出来なかった。そこで「やっぱり止めて退会する」と言ったが「退会には月 29,800 円を 2 か月支払う必要がある」と言われた。契約書もなく、事前に退会に費用がかかる説明もなかったので、放置していたところ、突然事業者から「支払いが確認できない。17 万円を支払わないと、法的手段に移行する」という書面が届いた。根拠のない高額請求に納得できないが、どのように対処すれば良いだろうか。

- ④<SNS で知り合った女性から「金の取引」で儲かっている話をされた。スマホで簡単にできると言われたが信用できる話か。同様の相談はあるか>

(相談者：男性 40 歳代 給与所得者)

相談概要

4 日前に SNS で、父親が日本人で母親がシンガポール人というフィットネスクラブ経営者の女性と知り合った。現在独身で結婚願望があるというので、知り合った当日に写真交換をしてメッセージアプリでやり取りするようになった。彼女は本業の他、「海外の金の取引」で収入を得ているとのことで、知り合った翌日に自分がしている「金の取引」のチャートを送ってきた。チャートを見る限り儲かっているように見えた。またその翌日は、前日に 1 万 2000 ドル儲かったというメッセージが届き「近いうちに儲かるタイミングが来る。スマホで 1 分の操作をするだけなのでやってみないか」と言ってきた。お金の話ばかりするので不審に思う。これをきっかけに詐欺にあったりするのだろうか。

- ⑤<ネットで「せどり」で儲ける副業に関するマニュアルを購入したが、儲からないので解約したい>
(相談者：女性 50歳代 給与所得者)

相談概要

以前副業に関するDVDを購入した事業者から、「無在庫販売で稼ぐせどりツールが29万8000円」とメールで勧誘され、ネットで申込みをした。購入してから、3か月経ってから「せどり」を始めるためにオンライン説明会に4回参加した。個人事業主としての届け出が必要であることと、転売ビジネスが難しいことから、うまくビジネスができず儲からない。ツール代29万8000円は、クレジットカード決済し毎月1万円をリボ払いしている。このツールを購入してから6か月以降は、毎月1万5000円の会費を業者に支払う必要がある。そのため何としてでも儲けたく、使い方説明会の他、「気持ちを盛り上げる会」にも参加したが、ツールを使いこなせない。このツールを利用した副業での毎月の儲けが保証されるという50万円の契約も勧誘され、別のクレジットカードでキャッシングして、業者に全額振り込んだ。しかし儲からないので、解約したい。契約書はもらっていない。

4. 未成年者契約

- ⑥<小学生の息子が、母親名義のクレジットカード決済で約9万円のゲーム課金をした。未成年者取消をしてほしい>

(相談者：女性 30歳代 給与所得者 当事者：10歳代小学生)

相談概要

今月のカード利用額が高額だったため、利用明細を確認したところ、プラットフォーム事業者から4万8610円の請求があり、購入履歴からゲーム課金だと分かった。4か月前にも4万7000円を支払っており、調べると、どちらも小学生の子どもがスマホのオンラインゲームで課金していたことが分かった。子ども名義のスマホには、母親である私のクレジットカード情報が登録され、私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4、5種類あり、全て、スマホのプラットフォーム事業者から購入している。未成年者契約の取消しをしてほしい。

V. 継続相談事例

- ① <14歳の娘がSNSのバナー広告からサプリメントの定期購入をしていた。解約したい>
(相談者:女性 40歳代 給与所得者 当事者:女性 10歳代 中学生)

相談内容

14歳の娘がスマホでネット動画を閲覧中、サプリメントの広告が出てきて、チャット式で入力していた。アンケートだと思い、住所、氏名、メールアドレスを入力。入力が終わった途端、下から8000円の記載が現れた。中止したくて、慌てて画面を戻そうとしたが戻れず暫くして契約完了メールが届いた。初回は無料、送料500円のみで次回から8000円となっていたので、本人が電話をして「誤って申し込みをしてしまった。中学生で買えない」と伝えたが「規約に4回購入と書いてあるので取消しはできない」と言われた。1か月後、2回目の商品が届き、再度電話をして「3回目は払えない」と話すと「翌月分の発送を1か月遅らせることを勧められた。娘は初回と2回目の代金を振込んだ。3回目の商品が届き、母親の知るところとなった。親から販売会社に電話をして、これまでの経緯を話し、承諾していないので解約をしてほしいと申し出たが、解約、返金はできないとの回答だった。責任者と話がしたいと伝えても、できかねると言われた。「中学生の誤操作だと思われる。本人もすぐ、連絡を入れています。解約手続きをお願いします。」と言って電話を切ったが、今後どうしたらよいか。

「相談受付・相談処理」と解決内容

親権者が同意していない契約であれば、未成年者契約の取消しが可能であると思われるが、応じられない理由は教えてもらえないとのことだった。

相談室では契約当事者が見た広告画面、入力した申込み画面等を確認することができなかった。相談室から販売会社に、未成年者契約の取消しができない理由について問い合わせたところ、申込み画面では親の同意にチェックが入っている。チェックが入らない場合は先に進めず、申込みはできないとのことだった。親が同意しているので4回購入後の解約になることを伝えたとのこと。親が同意していないこと。商品が14歳の女子中学生が食べるサプリメントとは思えないことを伝え、未成年者契約の取消しに応じてもらえることになった。取消し書面と受け取った商品は1回目2回目共に、親に見つからないように捨てたとのことだったので現存の3回目の商品を返品するよう助言した。その後、初回、2回目の商品代金8500円が返金され、終了とした。

- ②<新聞の折り込みチラシを見て、電話で美容液の購入申し込みをした。3か月ごとに商品が届く。解約したい>
(相談者:女性 60歳代 家事従事者)

相談内容

4か月前にチラシを見て、電話で美容液を購入した。その際、いつでもやめられると言わ

れた。その後、一度に3本も商品が届いたので、代金を振り込んだ後、今後は購入しないと電話で断り、「分かりました」と言われた。3か月後の昨日、商品を発送するという通知が届いたが既に手元に6本の商品があり、これ以上送らないでほしい。

「受付・相談処理」と解決結果

縛りのない定期購入と思われた。手元に商品が3本あると話されていたのに6本あるとも話され、状況把握がむずかしかった。とりあえず、相談室から販売会社に問い合わせた。相談者の契約は縛りのない定期購入契約（初回13000円）で、電話で申込みを受け、支払いはクレジットカードで決済されているとのことだった。また、解約の連絡は受けていないとのことだったが、2回目の商品（初回とほぼ同額）が未開封であれば返品として受け付け、3回目以降解約手続きを取ってもらえることになった。2回目の商品は相談があった日に届いているはずとのことだった。相談者に確認したところ、「クレジットカードは使わないことにしているのにどうしたのかしら。商品は箱だけあるが中身は入っていない。どうしたのかしら。代金はお支払いしますからもういいです。」とのやり取りとなり、ご主人に電話を代わっていただいた。

クレジットカードの利用代金明細書を確認していただいたところ、初回の代金は引き落とされていた。クレジットカードは使わないように言っているが、今後気をつけるとのこと。2回目の商品代金は返品できなければ、今後引き落とされることを伝えた。商品の返品はせず、2回目の商品代金は支払い、3回目以降解約したいとのご主人の意向を販社に伝え、終了とした。

- ③<浴室の蛇口のレバーから水が漏れるのでネットで見つけた修理サイトに連絡し修理を依頼したが、修理代が高額で納得できない> （相談者：女性 50歳代 給与所得者）

相談内容

1か月前、ネットで見つけた水漏れの修理サイトに電話して、修理を依頼した。翌日、修理担当者から電話があり、蛇口の使用年数、交換実績、メンテナンスの実績を聞かれた。その後、訪ねてきて、蛇口本体の交換、給水部、給湯部清掃、サビ抜き作業等、見積金額16万円の説明を受けた。高額なので、サビ抜き作業などの必要性、作業金額の相場について質問するが、「作業は必要、相場は妥当」との回答であった。納得はできなかったが、水漏れの状況を改善したかったので作業を依頼した。作業時間は2時間くらいで、修理代金を支払う際、再度修理代の妥当性について質問したが、「作業は必要、相場は妥当」と最初に聞いた時と同じ回答しかなく、16万円を現金で支払った。どうしても、作業内容と金額に納得がいかず、修理を申し込んだサイトに電話で修理代金に関して、納得かない旨伝えたが、回答は「必要な修理であることを説明し、納得されたので修理したと言っている。緊急料金は割高になる。作業料金に加算されている場合もある。弊社はあくまで窓口で、工事作業者と話すように」と言われた。緊急修理ではなかったし、10万円を超えるさび抜き作業の不相応な部分について返金してほしい。

「相談受付・相談処理」と解決結果

既に相談者は事業者と交渉していた。相談室でのあっせんを希望するのであれば、経緯書と返金を求める理由を書面で事業者申し出る必要があることを説明した。訪問販売のクーリング・オフについても検討したが、既に代金を現金で支払っており、相談者も減額交渉を望んだ。相談室より申込サイトに相談者の意向を伝え、相談者からの経緯書が届いたら、検討してほしい旨、伝えた。その後、担当した修理業者から連絡があり、以後の交渉は修理業者が対応するとのことだった。既に、代金を現金で支払い済みであり、作業内容の対価について減額交渉した。サビ抜き作業については、事業者団体等に問い合わせ、必要性や作業料金について交渉した。その結果、4万5000円の返金が提示された。相談者は了承し返金を確認して終了とした。

- ④<副業サイトの解約を申し出たら高額な解約料を請求された。サービスを受けていないので支払いたくない> (相談者：男性 10歳代 給与所得者)

相談内容

5日前にインターネットで副業を検索して上位にでてきたサイトを閲覧した。閲覧中に無料通話アプリの画面が出てきたので、業者のアカウントを追加してやり取りを続けた。副業の内容は動画を購入してホームページにアップすることで収入を得るというものでガイドブックが必要とのことだった。同意書と親の同意にチェックして申込み代金7000円を振り込んだ。後日、アンケートのメッセージが届いてそれに答えた後、業者から電話をするので都合のよい日時を教えてほしい」と連絡があり、伝えた日時に電話がかかってきた。そこで、アンケートの回答から40万円のコースを勧められた。支払える金額だったので申し込んだがよく考えると高額なので、昨日解約したいとメッセージを送った。業者から電話があり、「中途解約になるので規約通り50%を解約料として払ってもらおう」と言われた。コース料金を支払っていないので、まだサービスが開始していない。高額な解約料納得にいかない。

「相談受付・相談処理」と解決結果

契約に至るまでの販売形態は電話勧誘の可能性があり、契約書面は交付されていなかったがクーリング・オフの書面を発信するよう助言し、クーリング・オフ通知を発信することで、契約解除になることを伝えた。また、SNS等のやり取りについてはスクリーンショットで画像を保存するよう助言した。その後、業者からの連絡はないとのことだったが、今後、支払い請求があれば、地元で法律相談を受けるようアドバイスし、終了とした。

VI. Consumer ADR

ウィークエンド・テレホンで受けた相談の継続対応を行ったが、ADR への付託に至る案件はなかった。

おわりに

今年度も引き続き新型コロナウイルス感染拡大により、緊急事態宣言が発出されたため、相談受付日数は例年の7割程度であったが、867件の相談があり、前年より6%増加した。相談が多かった販売形態は昨年度と同様、通信販売であった。特にネット通販の相談が通信販売の87%を占め、その中でも出会い系サイトやオンラインゲームが多く、定期購入に関する相談では化粧品を購入したケースが多く見られた。

2021年に特定商取引法が改正され、通信販売の規制が強化された(施行は2022年6月)。いつでも解約できるという表示を見て申込みが、解約条件に気付かないまま2回目の商品が届いて定期購入と気付くケースもある。消費者は定期購入かどうかを含め契約内容をしっかり確認する必要がある。相変わらず、解約の電話が繋がらないという相談も多く、途中で電話が繋がらないだけでなく、電話はつながっても解約はSNSや解約フォームからしか受け付けないというメッセージが流れ、オペレーターと会話できるところまで行きつかない相談者も多い。事業者は消費者に合わせた複数の解約方法を設けてほしい。法律改正により、トラブルがさらに減少することに期待したい。

副業・情報商材の相談も相変わらず多い。「簡単に高収入を得られる」というSNSや動画、ターゲティング広告など、契約に至る入口はさまざまである。電話勧誘販売に該当すればクーリング・オフの適用もあるが、通信販売を主張しクーリング・オフを認めないケースも多く解約は簡単ではない。2022年4月1日以降の成年年齢引き下げにより、18歳、19歳の若者が安易に契約してしまうことが懸念される。

くらしのレスキューに関する相談も多く見られるが、緊急性が高いために、インターネット広告やポストに投函されるマグネット広告を見て、修理を依頼するケースが多い。表示されている修理金額が著しく安く、実際に請求される高額な修理代にとまどいつつ、納得いかない修理代を支払ってしまうというケースが多い。事業者には適正な修理価格の表示を求めたい。また消費者は緊急に備えて情報を集めることも必要である。

未成年者のゲーム課金に関する相談も多いが、未成年者の契約であることが認められず未成年者契約の取消しに応じてもらえないケースもある。

多くの相談の中から、いくつかの相談事例を取り上げたが、オンラインやネットを介した契約も多い。社会経験の浅い若者から高齢者に至るまで、スマホで安易に契約してしまう消費者も多く、ネットリテラシーが求められる。

他にも在宅率の高い高齢者の電話勧誘による契約、訪問販売による屋根の修理等の相談もあり、社会全体で見守ることが重要である。

【参考資料】

1. Consumer ADR の概要

1. 1 Consumer ADR の目的

当協会は、「裁判外紛争解決手続の利用の促進に関する法律」（以下、「ADR 法」という）の施行に先駆け、平成 15 年から Consumer ADR の実証実験を行ってきた。その実績を基に、2008 年 3 月、法務大臣の認証を取得し「かいけつサポート」として Consumer ADR を実施している。

Consumer ADR は、消費者と事業者の間の情報の質・量や交渉力に格差があるという消費者取引の特性を考慮した手続となっている。その上で、紛争当事者の自主的な紛争解決の努力を尊重しつつ、公正かつ適正に、紛争の実情に即した迅速な解決を図り、消費者の利益の擁護又は増進に寄与することを目的としている。

1. 2 Consumer ADR の手続

Consumer ADR の裁定手続を申立てるには、まず当協会の消費者相談室が実施している「消費者相談」（ウィークエンド・テレホン）で相談をする必要がある。「消費者相談」の段階で、相談者への助言だけで紛争が解決する場合もあるし、相談室から斡旋をすることで解決する場合もある。しかし、解決困難な事例の場合、消費者と事業者の当事者双方の承諾を得て「裁定手続」に付託していくことになる。そのような場合でも、相談の段階で詳細な聞取りを行うため紛争の論点の整理ができ、スムーズに「裁定手続」へ移行することができる。

消費者の申立てにより「裁定手続」を開始するにあたり、紛争が「特定商取引法」に関わるか等の要件を確認する。申立を受理したのち、相手方である事業者へ連絡し「裁定手続」への参加を促す。事業者の同意が取れ次第、特別委員会で手続実施者を選任し「裁定委員会」を開催する。「裁定委員会」では、担当手続実施者が双方の主張をよく聞き、和解案等を示し紛争解決へ至るよう手続を進める。

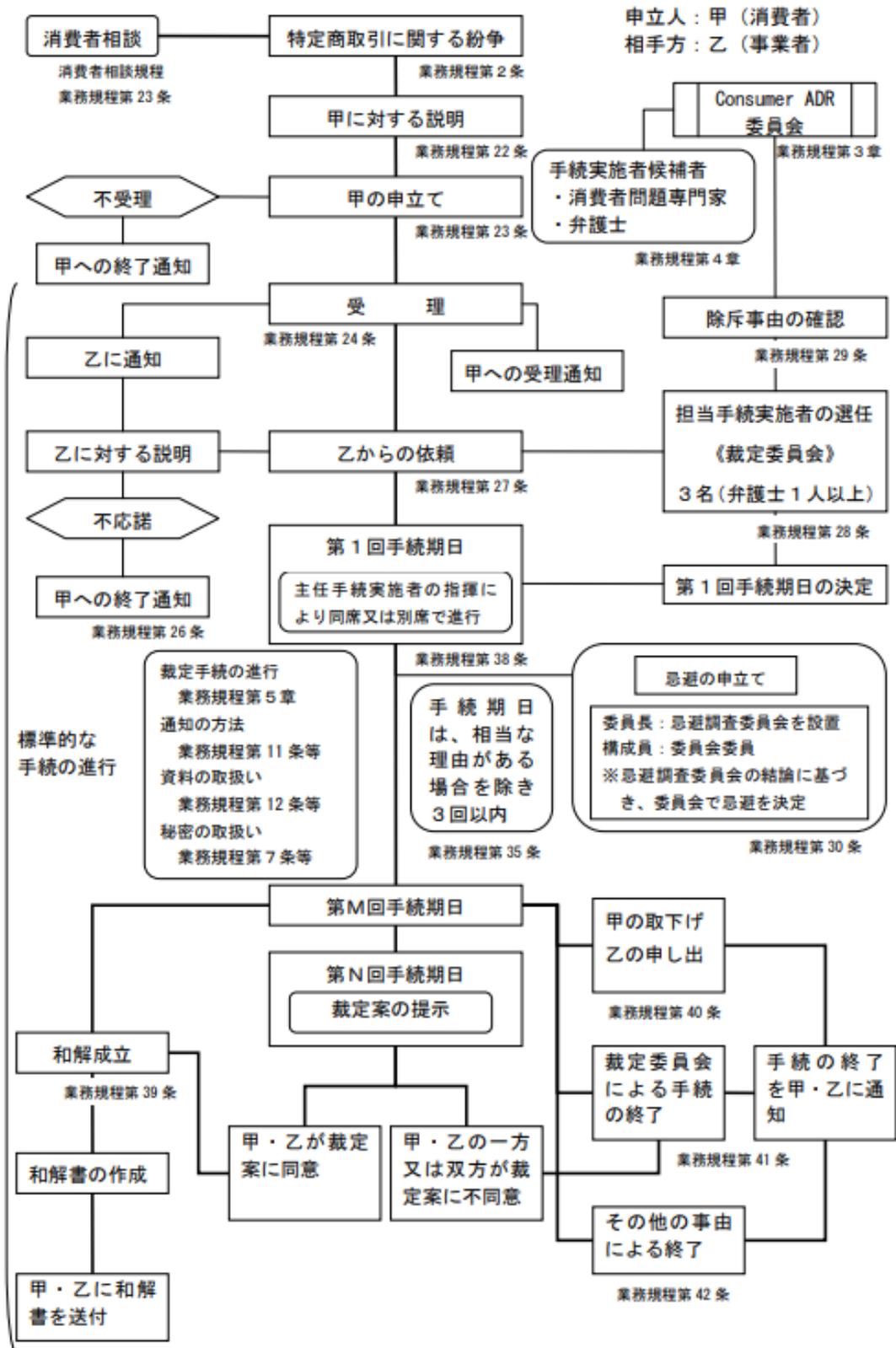
1. 3 Consumer ADR の体制

当協会に設置された「Consumer ADR 特別委員会」が中心となって運営に当たり、以下の 3 セクションにおいて事業を実施する。

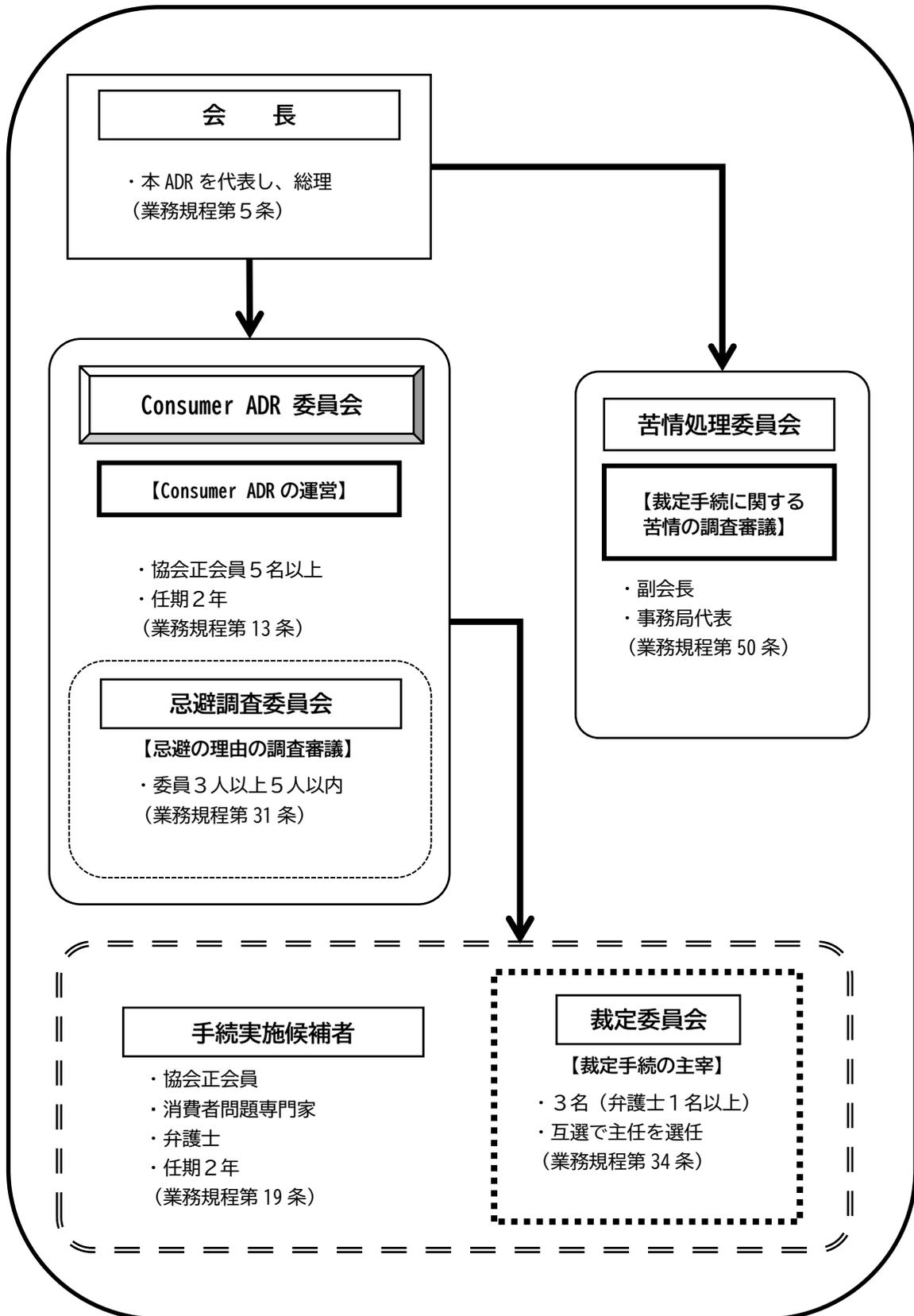
- 「相談受付・相談処理」 消費者相談室
- 「裁定手続移送準備会議」 Consumer ADR 特別委員会
- 「裁定委員会」 担当手続実施者

各セクションに責任者として、相談室長、委員長、主任手続実施者を置く

Consumer ADR 手続の流れ



Consumer ADR 組織図



発行 2022年6月

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
消費者相談室

〒102-0071 東京都千代田区富士見2-4-6 宝5号館2F

TEL 03-6434-1125

FAX 03-6434-1161

HP <https://nacs.or.jp/>

本報告書の内容は、無断転載を禁止します。



NACS

NIPPON ASSOCIATION OF CONSUMER SPECIALISTS