

消費者庁 長官 新井ゆたか 様
消費者委員会 委員長 後藤巻則 様

SNS のチャット勧誘トラブルについて早急に法改正を求める意見書

2023（令和 5）年 8 月 10 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

代表理事会長 河上 正二

（連絡先）代表理事副会長 樋口 容子

nacs-jimukyoku@nacs.or.jp

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）は、「消費者利益と企業活動の調和を図り、社会に貢献する」ことを目的に、「消費者被害の未然防止・救済」「消費者啓発・教育」「企業の消費者志向啓発」を柱として、健全な消費社会の形成を目指している「消費生活に関するわが国最大の専門家団体」です。そして、毎週末、大阪、東京の相談室で電話相談（ウイークエンドテレホン）を開催し、休日の行政相談が受けられない全国の方々への、消費生活相談の駆け込み寺的役割を果たしています。またその結果を報告書として取りまとめ、毎年、行政関連機関や消費者団体などへ配布しています。

意見

2023 年 7 月 20 日、消費者委員会「デジタル化に伴う消費者問題ワーキンググループ」は、SNS のチャット機能を利用した勧誘トラブルについて、特定商取引法（以下、特商法という。）による規制の検討が必要であると提言する報告書を公表しました。この報告書は、現在多発している SNS のチャット機能を利用した勧誘の被害についての現状を的確に認識し、その被害の予防・救済のための法改正を提案しており、賛同いたします。

相談現場では、若年層を中心に、電話や訪問による勧誘ではなく、SNS を通じて勧誘してくる悪質業者による被害の相談が急増しています。しかし、特商法上はあくまでも通信販売としてしか規定されず、民事的なクーリング・オフや取消権などの救済が全く手当てされていない状況です。さらに、その不意打ち性と執拗性に関しては、四六時中配信され続けたり、受信拒否設定をしても新たに別のアカウントから入り直されたりするなど、従来からの電話勧誘等と同等かそれ以上に不可避な勧誘方法といえます。そうした勧誘に根負けした若年層を中心とする消費者からの、高額な情報商材や投資詐欺の被害に関する相談が後を絶ちません。昨年の成年年齢引き下げに伴い、SNS による勧誘

が、こうした脆弱な若年消費者の被害を増加させる懸念も強く、特商法を見直し、被害防止及び救済に関する規定を定めていただくことを強く願います。

消費者庁においては、消費者委員会から提出された意見を重く受け止めて、直ちに上記チャット勧誘トラブルを含む特商法全体の改正について検討会を立ち上げ、法改正に向けた審議を始めてください。特商法について、新たに出現している消費者被害に対して実効的な予防・救済が図られるよう、抜本的改正の実現を要望いたします。

以上