

NACS

ウィークエンド・テレホン

報告書

2022 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

2022 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. 儲け話・副業	
3. 訪問販売	
4. 電話勧誘販売	
5. 賃貸アパート	
6. エステサービス	
7. 未成年者契約	
8. その他	
IV. 110 番相談事例	19
V. 継続相談事例	22
VI. Consumer ADR	26
おわりに	
Consumer ADR 参考資料	28

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2022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、それぞれの会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。そこでは、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、今年度のADR案件は存在しない。しかしWETの相談件数は、昨年度の867件に較べて50%増加し、1299件（東京606件、大阪693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・デジプラなんでも110番～アプリストア、フリマアプリ、ネット通販、SNS、旅行・飲食予約、デリバリーなどなど～」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、通信販売に関する相談が多く497件（全体の38.3%）あり、ネット通販に関する相談は260件で、通信販売全体の52%を占める。また、定期購入に関する相談は76件で昨年度の35件から2.1倍に増加している。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が、定期購入と分からないで契約してしまったというケースが相変わらず多い。店舗販売では、医療、エステ、マッサージ等の契約が多かった。コロナ渦の緊急事態宣言の緩和に伴って、相談の傾向にも変化が現れているようである。

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。

2023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】	2022年4月1日～2023年3月31日 (相談受付 101 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	1299 件		
当日終了件数	1291 件		
継続件数	8 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

2022年度のNACSウィークエンド・テレホン（以下、WET）の相談件数は1299件（東京606件、大阪693件）である。今年度はコロナ禍による緊急事態宣言の発出による休室期間はなく、昨年度の867件に比べると50%増加した。そのうち、継続相談は8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。

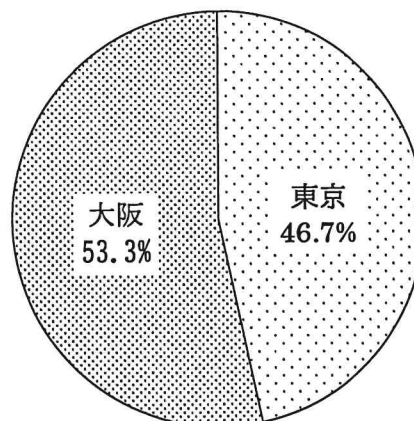
「なんでも110番」については、昨年度と同様にWETと同時開催により10月の毎週土日に行った。今年度は「ネット取引・デジプラなんでも110番～アプリストア、フリマアプリ、ネット通販、SNS、旅行・飲食予約、デリバリーなどなど～」をテーマとした。当該期間に受付けたネット取引に関する相談に関しても本報告書の相談件数に含まれている。

今年度の特徴としては、通信販売に関する相談が多く497件で相談件数全体の38.3%を占めたが昨年の41.6%よりは減少している。そのうちネット通販に関する相談は260件であり、通信販売の相談の52%を占めた。また定期購入に関する相談は76件で、昨年度の35件から2.1倍に増加している。その他、事業者と連絡が取れないという相談も66件あった。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が、定期購入だと分からなかったという相談が、相変わらず多い。訪問販売では、屋根のリフォーム工事、外壁塗装、新聞、電気料金が安くなる等の勧誘が目立った。通販に続いて多い店舗販売では、医療、エステ、マッサージ等の契約が多かった。

(1) 相談受付件数

N=1,299

受付支部	件数	%
東京（50日）	606	46.7%
大阪（51日）	693	53.3%
合計	1,299	100.0%

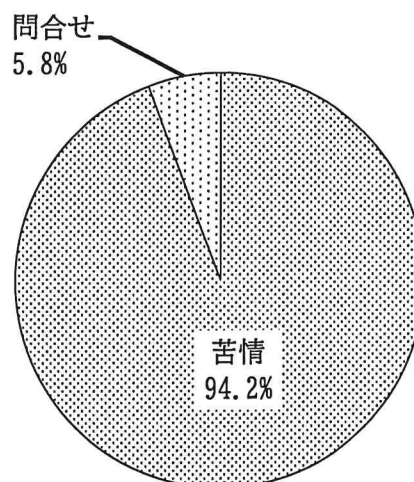


今年度の相談窓口開設は101日であった。東京、大阪ともに新型コロナの影響を受けずに全日程を終えることができた。

(2) 受付区分別

N=1,299

受付区分	件数	%
苦情	1,224	94.2%
問合せ	75	5.8%
要望	0	0%
不明	0	0%
合計	1,299	100.0%



受付区分別では、苦情が1,224件(94.2%)を占め、問合せが75件(5.8%)を占めた。要望及び不明はともに0件であった。

(3) 相談者と当事者の性別

性別で見ると、相談者では男性506件(39.0%)に対し、女性772件(59.4%)、当事者では男性529件(40.7%)に対し、女性726件(55.9%)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=1,299

性別	件数	%
男	506	39.0%
女	772	59.4%
団体	16	1.2%
不明	5	0.4%
合計	1,299	100.0%

② 当事者の性別 N=1,299

性別	件数	%
男	529	40.7%
女	726	55.9%
団体	17	1.3%
不明	27	2.1%
合計	1,299	100.0%

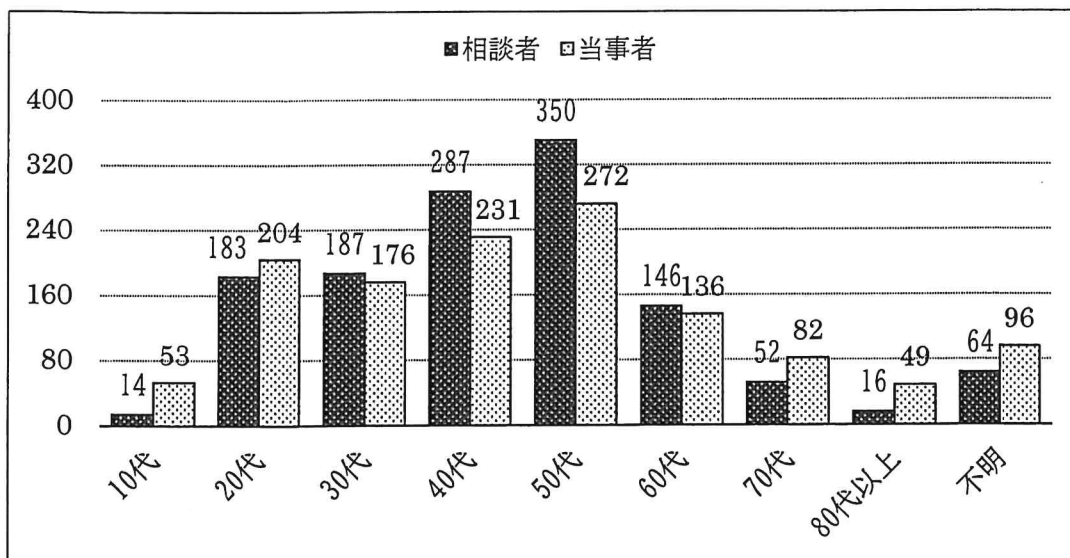
(4) 相談者と当事者の年代別

N=1,299

年代	相談者	%	当事者	%
10代	14	1.1%	53	4.1%
20代	183	14.1%	204	15.7%
30代	187	14.4%	176	13.5%
40代	287	22.1%	231	17.8%
50代	350	26.9%	272	20.9%
60代	146	11.2%	136	10.5%
70代	52	4.0%	82	6.3%
80代以上	16	1.2%	49	3.8%
不明	64	4.9%	96	7.4%
合計	1,299	100.0%	1,299	100.0%

相談者：15.2%
当事者：19.8%

相談者：5.2%
当事者：10.1%



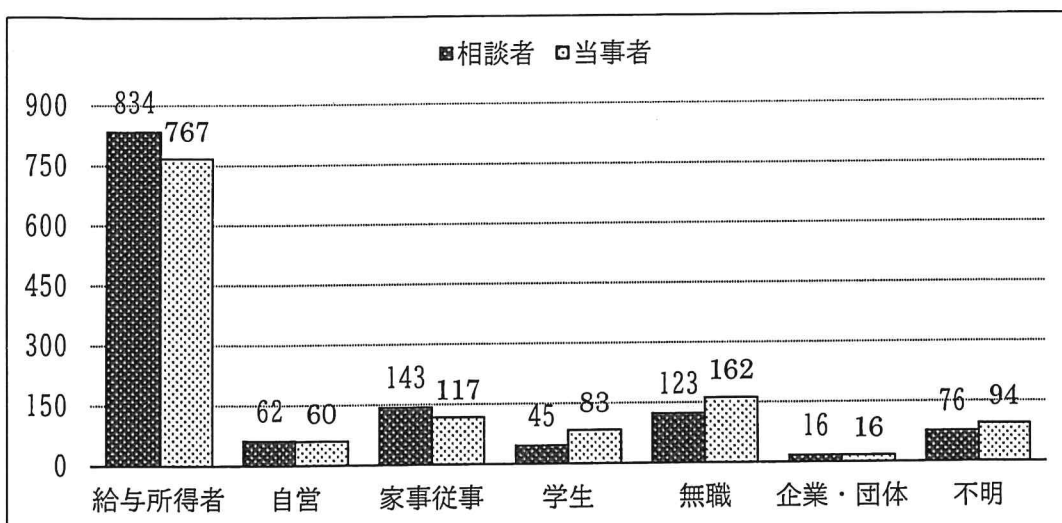
20代から60代の、いわゆる現役世代からの相談が88.7%を占めており、休日に開設しているWETの意義は大きいといえる。10代及び20代からの相談は15.2%、70代以上の高齢者からの相談は5.2%あった。

事例としては、「17歳、通販サイトに代金を支払ってしまったが、偽サイトだった。どうしたらよいか」「20代の給与生活者、SNSで誘われ、投資で儲かる方法とサポートの契約書に署名をした。相手の情報はメッセージアプリのみ、解約したい」「70代の一人暮らし、大手家電店の広告で暖房機のレンタルを知り、電話で申込んだがネットでの受付のみと言われ断られた」「80代の母宅に近くで工事をしているという屋根工事業者が来訪。明日、作業に来るらしいが断りたい」等の相談があった。

(5) 相談者と当事者の職業別

N=1,299

職業	相談者	%	当事者	%
給与所得者	834	64.2%	767	59.0%
自営	62	4.8%	60	4.6%
家事従事	143	11.0%	117	9.0%
学生	45	3.5%	83	6.4%
無職	123	9.5%	162	12.5%
企業・団体	16	1.2%	16	1.2%
不明	76	5.9%	94	7.2%
合計	1,299	100.0%	1,299	100.0%



相談者の職業別件数は給与生活者が834件（64.2%）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、家事従事者143件（11.0%）、無職123件（9.5%）、と続いている。給与生活者からの相談は2021年度の60.9%から大幅に増加し、無職の人の割合は2021年度の11.0%から減少した。家事従事者からの相談は、2021年度の11.2%からほぼ横ばいであった。

また、企業・団体からの相談は16件（1.2%）と、2021年度の18件（2.1%）から大きく割合を減らした。企業・団体からの相談では「ネット通販で販売したメイク用ブラシで顧客がけが、対処法を知りたい」「店に営業マンが来訪し、143万円のホームページ作成業務の契約をした。クーリング・オフできるか」等があった。

(6) 相談者の地域別

N=1,299

都道府県	件数	%
北海道	33	2.5%
青森県	3	0.2%
宮城県	1	0.1%
岩手県	6	0.5%
秋田県	3	0.2%
山形県	1	0.1%
福島県	4	0.3%
茨城県	12	0.9%
栃木県	12	0.9%
群馬県	8	0.6%
埼玉県	60	4.6%
千葉県	58	4.5%
東京都	248	19.1%
神奈川県	78	6.0%
新潟県	1	0.1%
富山県	5	0.4%
石川県	4	0.3%
福井県	5	0.4%
山梨県	3	0.2%
長野県	10	0.8%
岐阜県	9	0.7%
静岡県	32	2.5%
愛知県	23	1.8%
三重県	14	1.1%

滋賀県	13	1.0%
京都府	43	3.3%
大阪府	261	20.1%
兵庫県	117	9.0%
奈良県	42	3.2%
和歌山県	3	0.2%
鳥取県	0	0.0%
島根県	1	0.1%
岡山県	14	1.1%
広島県	19	1.5%
山口県	9	0.7%
徳島県	3	0.2%
香川県	7	0.5%
愛媛県	13	1.0%
高知県	3	0.2%
福岡県	34	2.6%
佐賀県	3	0.2%
長崎県	9	0.7%
熊本県	11	0.8%
大分県	7	0.5%
宮崎県	5	0.4%
鹿児島県	3	0.2%
沖縄県	4	0.3%
海外	3	0.2%
不明	39	3.0%
合計	1,299	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 261 件、東京都 248 件、兵庫県 117 件、神奈川県 78 件、埼玉県 60 件、千葉県 58 件となった。昨年と同様の地域から寄せられている。その他北海道、静岡県、京都府、奈良県、福岡県からの相談が多かった。

(7) 商品・役務別（重複分類）

N=1,299、M=1,455

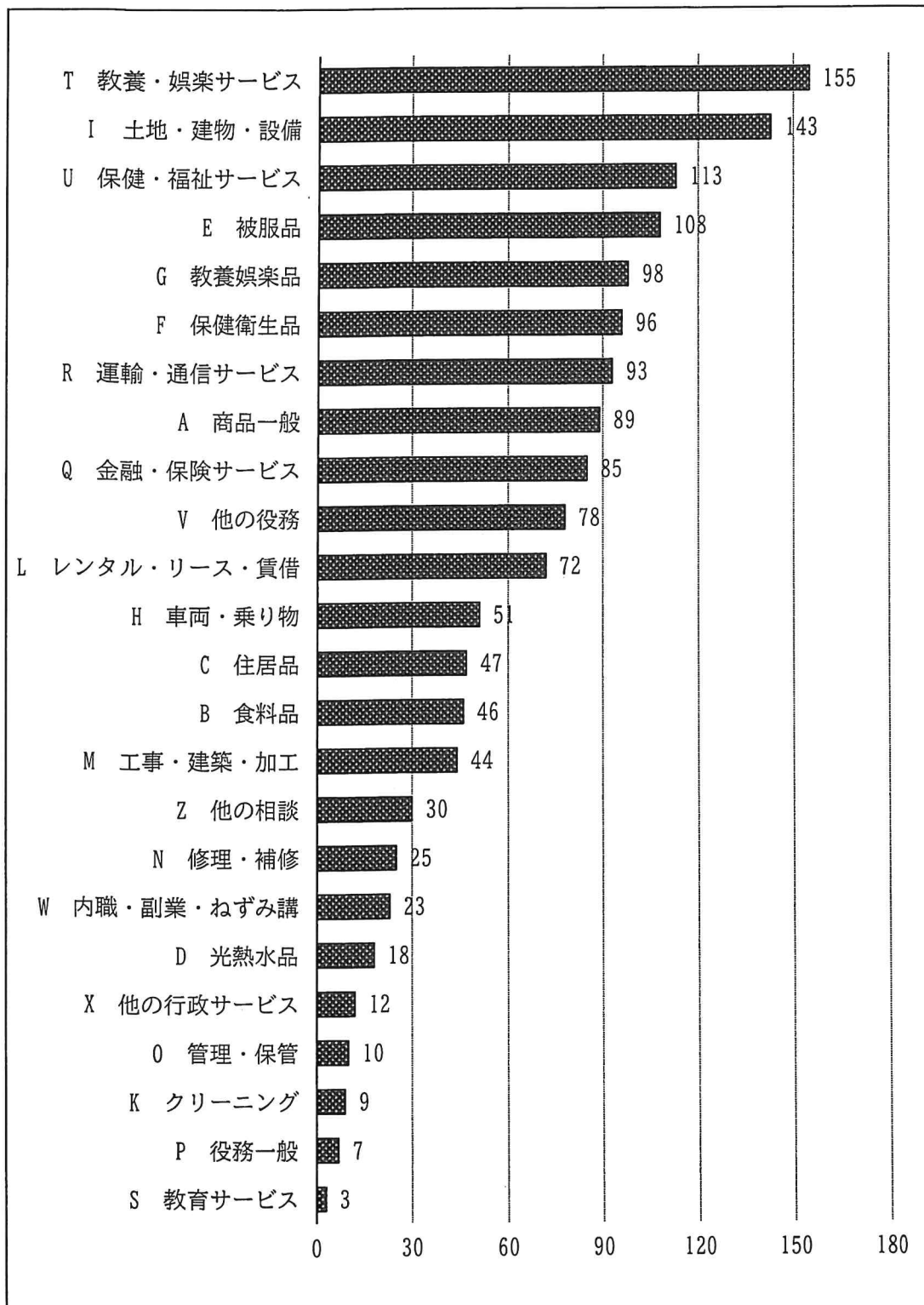
商 品	件数	役 務	件数
A 商品一般	89	P 役務一般	7
B 食料品	46	Q 金融・保険サービス	85
C 住居品	47	R 運輸・通信サービス	93
D 光熱水品	18	S 教育サービス	3
E 被服品	108	T 教養・娯楽サービス	155
F 保健衛生品	96	U 保健・福祉サービス	113
G 教養娯楽品	98	V 他の役務	78
H 車両・乗り物	51	W 内職・副業・ねずみ講	23
I 土地・建物・設備	143	X 他の行政サービス	12
J 他の商品	0	役務（P～X）小計	579
商品（A～J）小計	696	Z 他の相談	30
		合 計	1,455

商品関連役務	件数
K クリーニング	9
L レンタル・リース・賃借	72
M 工事・建築・加工	44
N 修理・補修	25
O 管理・保管	10
優先コード（K～O）小計	160

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1,455件となった。

商品・役務別では、「T 教養・娯楽サービス」155件と最も多く、続いて「I 土地・建物・設備」143件、「U 保険・福祉サービス」113件、「E 被服品」108件、「G 教養娯楽品」98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51件、住宅工事に関する相談が12件であった。教養娯楽・娯楽サービス155件のうち娯楽等情報配信サービス（アダルトサイトや出会い系サイト、オンラインゲーム）が43件、保健・福祉サービス113件のうち理美容が45件を占めている。運輸・通信サービス93件のうちインターネット通信サービスの相談は30件であった。また、保健衛生品96件のうち化粧品に関する相談は69件であった。

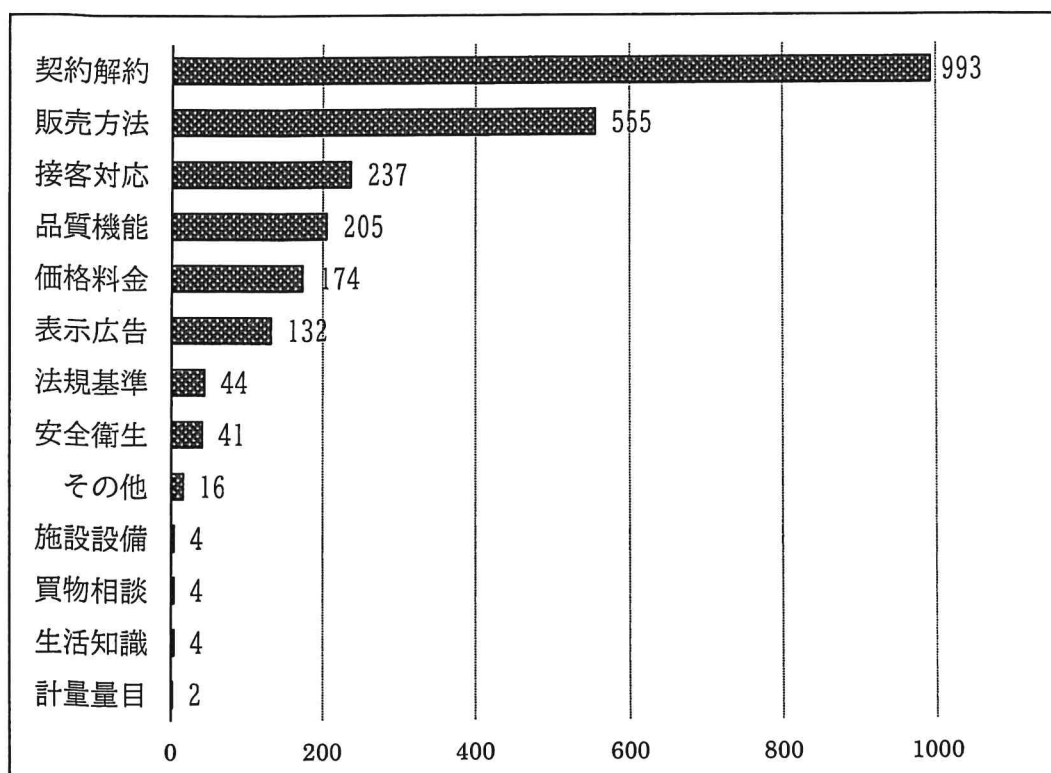


(8) 相談内容別（重複分類）

N=1,299、M=2,411

内容別	件数	%
契約解約	993	41.2%
販売方法	555	23.0%
接客対応	237	9.8%
品質機能	205	8.5%
価格料金	174	7.2%
表示広告	132	5.5%
法規基準	42	1.8%
安全衛生	40	1.7%
その他	16	0.7%
施設設備	4	0.2%
買物相談	4	0.2%
生活知識	4	0.2%
計量量目	2	0.1%
包装容器	0	0.0%
合計	2,411	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993件（41.2%）、続いて、販売方法555件（23.0%）、接客対応237件（9.8%）、品質機能205件（8.5%）、価格料金174件（7.2%）、表示広告132件（5.5%）の順となった。昨年もほぼ同様な割合であった。



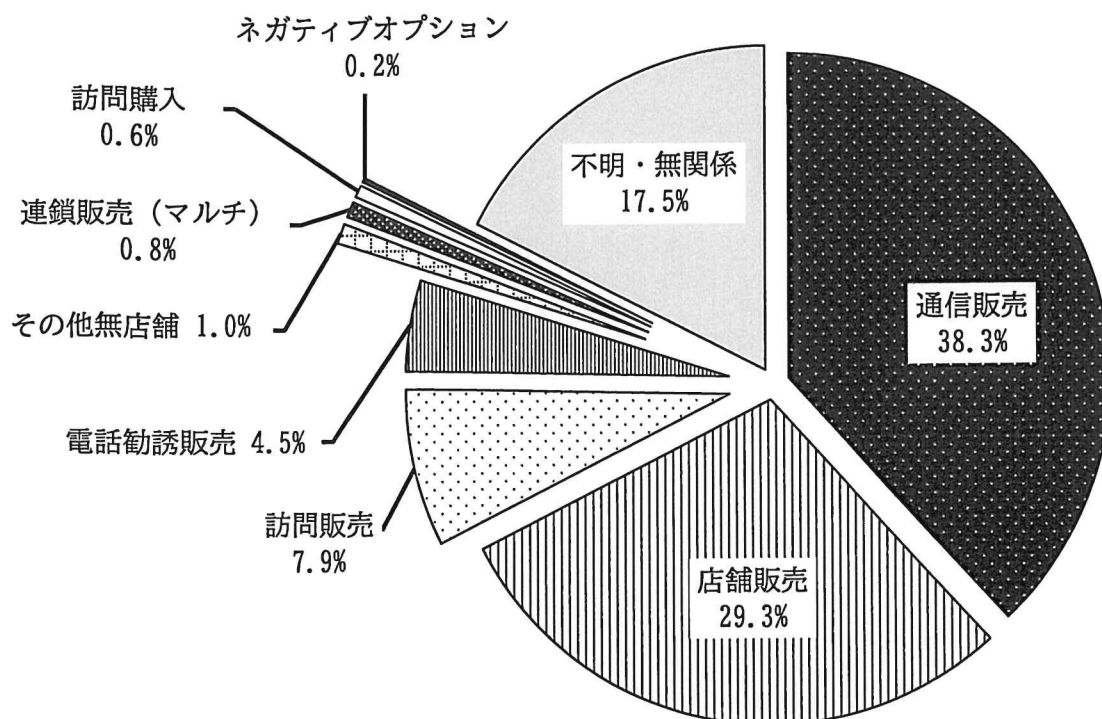
(9) 販売購入形態別

N=1,299

販売購入形態	件数	%
通信販売	497	38.3%
店舗販売	380	29.3%
訪問販売	102	7.9%
電話勧誘販売	59	4.5%
その他無店舗	13	1.0%
連鎖販売(マルチ)	10	0.8%
訪問購入	8	0.6%
ネガティブオプション	3	0.2%
不明・無関係	227	17.5%
合計	1,299	100.0%

販売購入形態別では、通信販売が497件(38.3%)と最も多く、次いで、店舗販売380件(29.3%)、訪問販売102件(7.9%)、電話勧誘販売59件(4.5%)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103件で最も多く、次いで「保健衛生品」84件、「健康食品」15件だった。

定期購入に関する相談は76件で、その内「化粧品」が64件、「健康食品」10件であった。



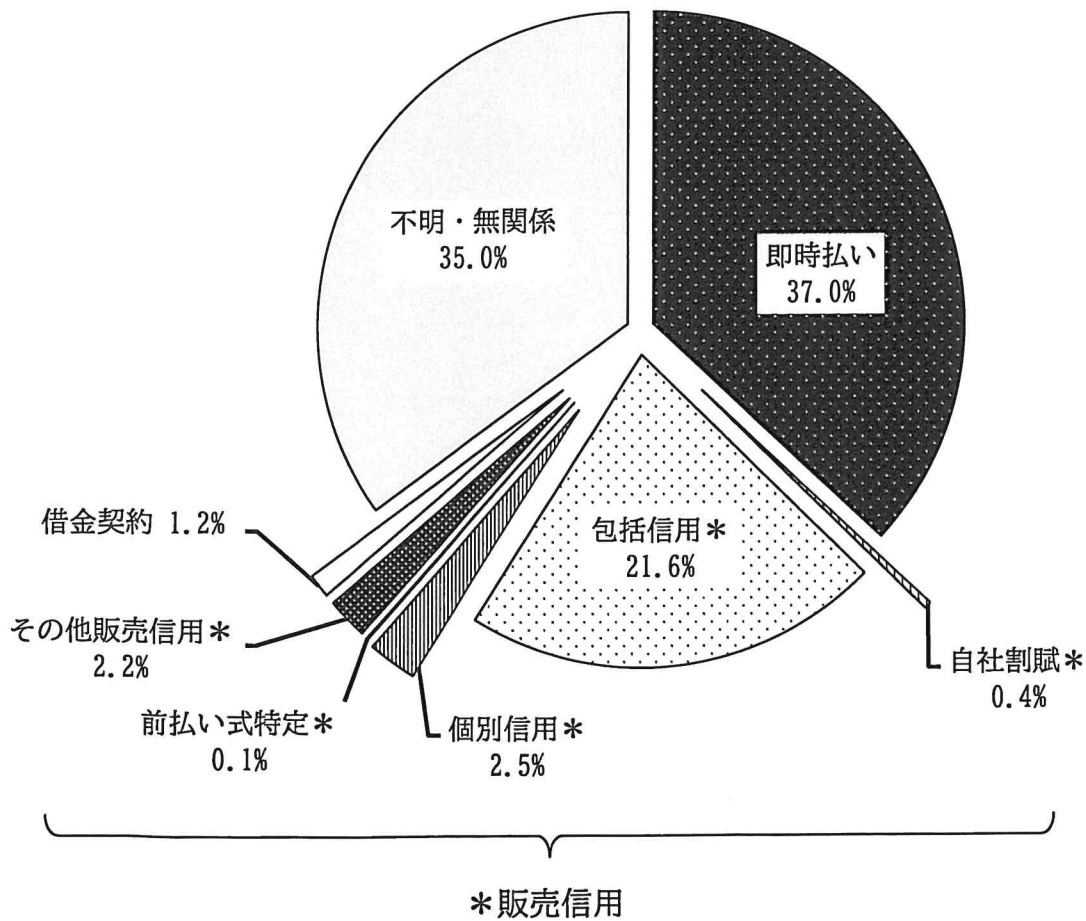
(10) 支払形態別

N=1,299

販売信用	支払形態	件数	%
	即時払い	480	37.0%
	自社割賦*	5	0.4%
	包括信用*	281	21.6%
	個別信用*	33	2.5%
	前払い式特定*	1	0.1%
	その他販売信用*	28	2.2%
	借金契約	16	1.2%
	不明・無関係	455	35.0%
合計	1,299	100.0%	

支払形態別では、即時払いが480件(37.0%)で最も多かった。販売信用では、包括信用が281件(21.6%)あった。包括信用のうち242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 <ネットの広告を見てシミに効く美容液を1本注文した。1回限りのつもりだったのに昨日同じ商品が3本届き、高額請求された。不満だ> (相談者：女性 70歳代 無職)

相談概要

ネットの広告を見てシミに効く美容液を1本注文した。通常1万円以上の商品が1680円で試せることに惹かれお試しのつもりで申し込んだ。昨日同じ商品が3本ポストに投函されているのに気付いた。中に1万8269円の請求書が同封されていて驚いた。自分が見た広告動画には2回目が届くとは書いていなかった。手数料330円のことについても記載はなかった。同封の納品書に記載されていた事業者の電話番号に電話をかけたがつながらない。代金を払いたくない。

- ② <ネットで初回1680円の美白クリームを注文した。2回目以降返品可能と書いてあったが、300円割引のクーポンを使ったら、3本セットも併せて注文したことになってしまった。3本セットは解約したい> (相談者：女性 50歳代 給与所得者)

相談概要

昨日、相談概要ネットで気に入った美白クリームが初回1680円で、2回目以降高くなるが返品可能と記載があったので注文した。スマホで必要事項を入力して「クーポン300円割引」のボタンを押すと300円安くなると思いボタンを押した。すると「3本セットで8040円」も注文したことになった。「最終確認画面」は出てこなかった。1680円の商品の注文確定メールと8040円の注文確定メールも届いた。支払い方法はコンビニ後払いで、商品は未着である。1680円の商品の注文は納得しているが、3本セット8040円の商品は解約したい。

- ③ <質問サイトで健康について1回だけのつもりで質問したら、会員登録になってしまった。慌ててカード番号を変えたが、対応はこれでよいか> (相談者：男性 60歳代 給与所得者)

相談概要

1週間前、気になっている病気について、ネットで見つけた質問サイトで、1回500円のみで質問をした。専門家の回答と書いてあったが、届いた返答は素人同然の回答でしかなく、相手方に文句のメールを送った。その後、相手からも何度か訳のわからないメールが届いた。どうも会費が毎月落ちるシステムのような。悪質業者に騙されたとクレジットカード会社に申出て、カード番号の変更手続きをとった。この対応で良いか。

2. 儲け話・副業

- ④ <副業サイトに登録後に無料通話アプリで勧誘され、借金をして支払った仕事のサポート契約を解約し返金してほしい> (相談者：女性 30 歳代 給与所得者)

相談概要

インターネットで副業を探していたら「動画を見て広告収入を得る」という仕事があったので登録した。仕事の内容を聞くには 1980 円必要という連絡が来たので振込で支払った。その後、仕事のやり方を電話で説明するので都合のいい時間を予約するよう連絡があり予約した。昨日、事業者から電話がかかってきて、スマートフォンを見ながら仕事の内容の説明を聞いた。「自分でブログを立ち上げ、広告を張り付けて、その広告を經由して商品が売れたら高額な収入が得られる。」「そのためにはサポート費用が必要」と有料のサポート契約を勧誘された。お金がないので 10 万円のコースを希望したが「借金してもすぐに返済できる」と 200 万円のコースを勧められた。消費者金融のサイトに誘導され 4 社から 50 万円ずつ借りる申込をさせられた。怖くなって、やめたいと言ったが「既に申込をしているのでやめられない。やめるには違約金がかかる」と言われた。怖くなって 150 万円を事業者の口座に振り込んでしまった。契約書面はもらっていない。解約して返金してもらいたい。

- ⑤ <マッチングアプリで知り合った女性から暗号資産を勧められて 150 万円投資したら全部なくなったと言われたが、返金を求めたい>

(相談者：男性 20 歳代 給与生活者)

相談概要

先月、大手マッチングアプリで女性と知り合い、無料通話アプリでやり取りするようになった。実際に会ったことはなく、アプリの ID だけで相手の電話番号やメールアドレスも知らない。メッセージの交換で、暗号資産の投資を勧められて、その女性を通して 10 万円から投資を始めた。「投資額を増やさないと安定的にできない」と言われて、50 万円まで投資したら、「足りないので 100 万円貸してあげる。返さなくていいから」と言われ、投資額が 150 万円になった。その後はずるずると自分の投資額を増やし、総額 150 万円にして女性からの借金は返済した形にした。しかし、その 3、4 日後に「暴落して全部なくなった」と連絡があった。お金を返してほしいとメッセージを送ったら、返信が来なくなった。まだ繋がってはいるがブロックされるかもしれない。返金を求めたい。

3. 訪問販売

- ⑥ <昨日突然来訪した人物に、家の外壁のヒビの修理は地震保険を使えばお金が戻る、専門家でないと申請が難しいなどと言われ契約したが解約したい>

(相談者：女性 50 歳代 給与所得者)

相談概要

昨日夕方、突然来訪した人物に、自宅の外壁のヒビの修理代が地震保険を使えばお金が戻ると言われた。専門家でないと保険の申請が難しいため手続きは事業者が行い、保険が支払われることになればその金額の39%を成功報酬として申し受けると言われた。自分は保険会社の勤務経験がある、などと言われすっかり信用してしまい契約書面にサインした。その後よく考えると、事業者に支払う割合が多いことを不審に思った。クーリング・オフしたいと来訪した担当者の携帯電話に連絡し、了承されたが書面でも通知しておきたい。書き方について知りたい。

- ⑦ <カフェに呼び出されて長時間勧誘され、情報商材を契約した、解約し、返金を受けたいが申し出るのが怖い> (相談者:男性 19歳 学生)

相談概要

昨日、SNSで知り合った大学生(女性)に誘われて、会った。副業の話をして、カフェに行ったところ、別の男性から6時間にわたり説明をされ、断り切れず副業の契約をした。内容は、ブログでアフィリエイトをするものだった。会話はすべて録音している。契約書にサインしたが、写しはくれなかった。契約書の相手側は個人名で、住所は書いていなかった。初期費用11万円と月額2万2000円の契約だった。初期費用をその場で払ったが領収書の交付はなかった。契約を解約し、初期費用を取戻したいが、相手が怖いので初期費用は戻ってこなくても構わない。どうすればよいか。

- ⑧ <トイレの詰まりが直らないまま、4万円を請求され支払ったが、クーリング・オフできるだろうか> (相談者:女性 20歳代 給与所得者)

相談概要

3日前、ネットで検索して見つけた業者に、アパートのトイレの詰まりの修繕を電話で依頼した。電話の受付時に、修理費用は8000円であると説明された。30分後、来訪した業者に作業をしてもらったが、トイレの脱着が必要と言われ承諾した。しかし、「水が上がってきたので作業をやめます」と言って、作業を中断した。費用は便座の脱着料金を含めて、4万円を請求された。現金のみの取引であると説明を受け、その場で支払った。その後、「外の排水管に問題がある可能性がある。調査するので更に6万円かかる」と言われたが、手元にお金が無いので断った。翌日、アパートの管理会社が手配した業者に、トイレの詰まりを解消してもらった。管理会社から、作業も中途であり、クーリング・オフをするように助言された。クーリング・オフできるか。

4. 電話勧誘販売

- ⑨ <電話で「コロナで苦しいので魚を買ってほしい」と言われ、応じたが中身が値段相応でなかった。送り返したが代金を請求されるか>

(相談者:女性 50歳代 給与所得者)

相談概要

2週間前に電話があった。以前、旅行で行った店だと思い込み、信用してしまった。1万5000円のところを1万4000円に値引きしてホッケを付けると言われて応じた。昨晚、代引きで届き支払ったが、箱を開けると刺身1サク、ホッケではなく鯖、イカとホタテが少しずつで、数千円分であった。急いで宅配業者に返品を依頼したら、受け取ってもらい代金も返してもらえた。箱に入っていたクーリング・オフのお知らせはスマホで撮影した。電話をかけてもつながらない。代金を請求されないか不安。

- ⑩ <70代高齢の母宛に火災保険を使って修理ができるとしつこく電話がある。今後、電話があったらどうしたらよいか>

(相談者:女性 40歳代 給与所得者 当事者:女性 70歳代 無職)

相談概要

実家の母親が本日15分前頃女性や男性から2回にわたり、火災保険を使い住宅の修理ができるという内容の電話があった。二度目の電話では保険の契約者である父親に代われと言われたが、母親がいないとはっきり断り、相手先の電話番号を聞くが「答える必要はない」と言われたため、不審に思い息子に相談した。今年の秋の台風の際には加入している火災保険から連絡が来ているため勧誘は不要だ。今後同様の電話がかかってくるたらどうしたらよいか。

5. 賃貸アパート

- ⑪ <7年半住んでいた賃貸アパートを退去したが、ベッドの跡がついているとして壁紙すべての張替を請求され敷金が返還されない>

(相談者:男性 30歳代 給与生活者)

相談概要

1か月前に賃貸アパートを退去した。不動産業者から原状回復費用として壁紙の全張替代5万2500円とハウスクリーニング代3万5000円、床補修代5000円で税込み8万8000円を請求されている。床は自分が傷つけたので負担するが、壁紙全部の張替代とハウスクリーニング代は納得がいけない。不動産業者は、壁側のベッドの跡で変色したので張替だという。国土交通省のガイドラインを見て、通常の使用範囲なので減額してほしいと書面で申し出たが、業者は認めない。敷金として預けた8万3000円、前払いした家賃8万3000円から相殺をされると言われているが納得いけない。

6. エステサービス

- ⑫ <1年5か月前に脱毛エステの契約をし、代金は全額支払い済みだ。予約が取れないので中途解約を申し出たが返金されない。返金してもらうにはどうしたらよいか>

(相談者：女性 20歳代 給与所得者)

相談概要

1年5か月前に37万6000円の脱毛エステの契約をし、全額支払い済みだ。予約が取れないので、7日前に電話で中途解約を申し出た。電話口で返金額は20万8897円といわれたがいまだに返金されない。電話では返金時期は未定だと言われた。他社の倒産のニュースを聞き、返金されるのか不安だ。今後どうしたらよいか。

- ⑬ <SNSを見てエステサロンで無料お試しを利用後、脱毛エステ18回を契約した。6回施術後に業者が倒産した。解約、返金は可能か>

(相談者：女性 20歳代 給与所得者)

相談概要

48回払いのローンを組んでいて、総額46万6308円の契約である。7回支払い済みである。次回の予約は1か月後なのだが、先日エステサロンからのショートメッセージで倒産を知った。ローンを組んだ信販会社に連絡したが、「当社はすでにエステサロン運営業者に一括で代金を支払い済みなので、あなたは分割払いで全額払ってほしい」と言われてしまった。利用できないのであれば解約したい。また利用した分は支払うがすでにそれ以上支払っているの、返金してほしい。

7. 未成年者取消

- ⑭ <未成年の娘が定期購入と気づかず初回安価なダイエットサプリメントを購入したので未成年者取消をしたい>

(相談者：男性 50歳代 給与所得者)

相談概要

未成年で高校生の娘が3日前に、定期購入と気づかずに初回540円のダイエットサプリメントを注文した。昨日、自宅のポストに商品配送の不在連絡票が入っていたので、母親が販売業者のサイトを確認したところ、2回目から約6000円の定期購入になっているようだった。娘の小遣いの範囲を超えている。娘に聞いたところ、申込フォームに年齢を入力する欄があり娘は実際の年齢を入力したようだが親権者の同意欄はなかったようだ。未成年者取消ができるだろうか。

- ⑮ <小学生の息子が母親のスマートフォンでオンラインゲームを遊び、高額な課金していたのでプラットフォーム事業者に出したが返金してくれない>

(相談者：女性 40歳代 自営業)

相談概要

先月、クレジットカードの引落額が多かったので確認したところ、小学生の息子が私のスマートフォンでオンラインゲームを遊んで 35 万円課金していたことがわかった。息子は半年前から時々課金していたようだが少額だったため気づかなかった。プラットフォーム事業者に申出たが、受付回数が上限に達していると取り合ってもらえず、ゲーム会社に直接申出るよう言われて申出たが、プラットフォームが了承しないと返金に応じられないと言われた。

8. その他

- ⑩ <マッチングアプリで出会った女性と酒を飲んだところ、32 万円になり全額払ったが、その女性と連絡が取れなくなった。詐欺にあったのだろうか>

(相談者：男性 20 歳代 給与所得者)

相談概要

初めて女性に会うことになり、彼女が指定した店で会った。飲み放題のコースを頼み 1 万円位と思っていた。しかし、彼女が飲み放題に含まれていないお酒を次々と頼み、店側に高額になったことを知らされて初めて 32 万円になっていることを知った。代金はその日のうちに払ってくれ、クレジットカードは使えないと言われ、店員がコンビニまで一緒についてきてそこでお金をおろして一部払った。彼女も半分払うと言ったが、今はお金がないというので、自分の兄弟に連絡して残りの 13 万円を電子マネーで払った。彼女に身分証等の提示を求めたが見せてもらえず、名前と勤務先だけしか教えてもらえなかった。その後彼女と連絡がとれていない。詐欺だったのだろうか。

- ⑪ <携帯電話代金の収納代行業者を名乗って SMS が届き、記載されている電話番号に電話をしたら、高額請求された。対処法を知りたい>

(相談者：女性 40 歳代 給与所得者)

相談概要

未納料金があるので電話をするように記載されていた。電話をしたら、名前と生年月日を聞かれたので答えた。相手から私の情報で検索した結果、48 万円の有料サイトの未納料金があるので、今日中に支払うようにと言われた。高額で支払えないと答えたところ、救済措置があるので弁護士に相談して少額訴訟を起こすように言われた。ただ訴訟を起こすにもお金がかかると言われた。お金が払えないがどうしたらいいか。

IV. 110 番 相談事例

2022 年度の 110 事業では、「成年年齢引き下げから半年 『ネット取引・デジプラなんでも 110 番』 ～アプリストア、フリマアプリ、ネット通販、SNS、旅行・飲食店予約、デリバリーなどなど～」を、10 月 1 日（土）、2 日（日）、8 日（土）、9 日（日）、15 日（土）、16 日（日）、22 日（土）、23 日（日）の計 8 日間、大阪と東京の 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」も 3 年目となり、年代を問わずインターネットの利用者が増えた。その結果、ネットに不慣れな高齢者に限らず、未成年によるトラブルも増えている。また消費者が意識せずにデジタルプラットフォームを介した取引を行い、対応がされずに困惑するというトラブルが起きている。

このような状況を受け、今年度のテーマを「ネット取引の中でも、デジタルプラットフォームを介する取引に関わる事案」とした。

1. ネット通販に関する相談

① 定期購入

<スマートフォンで「初回解約可能」との広告を見てサブりを注文したが、初回到着後に定期購入と知った。解約を申し出たが 2 回目を発送済みと解約を拒否された。>

（契約年月：2022 年 6 月 相談者：女性 50 歳代 家事従事者）

相談概要

今年 6 月、SNS の広告に「初回で解約可能」と記載のあったサブリメントを注文した。契約 4 日後にポストに初回が届いて初めて「回数縛りのない無期限の定期購入契約」であり「次回発送の 3 日前までに解約申し出が必要」と知った。契約 1 週間後に解約のメールをしたが、本日 3 本 39800 円を発送した、規約に同意して申込みしているため解約不可と返信があった。解約手続きは SMS により行うが、2 回目を支払うことに了承しないと解約手続きができない。一応電話で 3 回目以降は解約できたが、対応に納得できず、2 回目に届いた商品は宅配業者に連絡し受取拒否した。消費生活センターに相談し経緯書を送付したが宛先不明で戻ってきた。クレジットカード会社に支払停止の申出書を送付し、クレジットカードが支払保留し販社へチャージバック請求したところ、販社から反証されたため、請求再開するという。商品も受け取っておらず、経緯書も宛先不明で戻ってくる会社に支払うことに納得がいかない。

② サブスクリプション

<未成年の娘が SNS 広告を見て、7 日間無料の海外の動画配信サイトに登録した。無料期間内に解約したいがサイトに繋がらない>

(契約年月日：2022年9月 相談者：女性 40歳代 給与生活者 当事者：10歳代未成年学生)

相談概要

SNSに出してきた「好きなアーティストのライブが視聴できる。7日間は無料でお試しできる」と書かれた広告を見て、中学生の娘がサイトで会員登録をした。登録にはクレジットカード情報が必要と出たため、娘が公式サイトだと言うので私のカード番号を伝えてしまった。昨日で7日が経過するため退会しようとサイトにログインを試みたが、セキュリティの関係か、アラートが出て危ないサイトとして先に進めない。会員登録の際に、クレジットカード番号の他に、住所、携帯電話番号、メールアドレスを入力したという。カード会社には連絡してカード番号の変更手続き済みである。退会するにはどうすればよいか。

2. デジタルプラットフォーム関連

③ オンラインモール（商品）

<オンラインモール内の店で中古パソコンを購入したはずが、パソコンフィルムが届いた。出店者に抗議したが、対応してくれない。>

(契約年月：2022年10月 相談者：70歳代 男性 給与所得者)

相談概要

中古パソコンが欲しくてスマートフォンでパソコンの型番を入れて検索し、オンラインモール内の店で該当するパソコンを見つけた。商品名にはパソコンの型番が記載されており、確認画面も同じ商品名であることを確認して購入し、代金5,000円はクレジットカード決済した。ところが、パソコンではなくパソコンフィルムが届いた。インターネットの画像に写っていたのはパソコンの写真だけで、フィルムの画像はなかった。すぐに出店者にメールで連絡したが宛先不明でメールが戻ってきた。オンラインモールに抗議したが、オンラインモールから「商品名に「特定パソコン使用のフィルム」と記載がある。出店者から画像の商品を送っているのだから解約返金はしない」とメールが届いた。解約返金してほしい。

④ オンラインモール（サービス）

<クラウドファンディングのサイトでペン型タイプの電動マッサージを購入したが、電気が強すぎ手がしびれて使えない。サイトに連絡したが回答がない。>

(契約年月：2022年7月 相談者：男性 30歳代 給与所得者)

相談概要

3か月前、クラウドファンディングのサイトでペン型タイプの電動マッサージ機を購入し、5,000円をクレジットカードで支払った。人気商品のため、今月に商品が届いた。

実際に動かしたところ、電流が強すぎて一番弱い設定にしても手がしびれる。相談窓口はクラウドファンディングになっているので、状況を伝え返品返金を求めたが、回答がない。製造業者と連絡したくても連絡先が分からず困っている。どうしたら良いか。

⑤フリマアプリ

<フリマアプリで購入のブランドバッグが偽物だった。受取評価をして取引完了済みだが返品返金を希望> (契約年月日：2022年10月 相談者：女性 20歳代 給与生活者)

相談概要

10日前に付属品も付いた新品同様というブランドバッグをフリマアプリで個人から購入した。価格は8万円でクレジットカード払い、匿名での商品到着後に受取評価をして取引完了になった。昨日箱を開けるとギャランティカードが2枚も箱から出てきて、1枚は商品シリアル番号が記入されていたが、もう1枚は無記入だった。不審に思い、買取業者の店舗に出向いて鑑定してもらったところ、精巧にできたコピー品だと言われた。フリマアプリに申し出ても取引が完了しているので介入できないと言われ、警察にも申し出たが、話を聞いてくれただけで消費生活センターを案内された。偽物なので返品返金を希望。

3. その他

⑥SNSの誹謗中傷

<娘が写真・動画共有SNSで誹謗中傷を受けている。どこに相談すればよいのか。>
(契約年月日：未定 相談者：男性 50歳代 給与所得者 当事者：女性 10歳代 学生)

相談概要

娘が写真・動画共有SNSで誹謗中傷を受けている。どこに相談すればよいのか。

V. 継続相談事例

①<独居高齢の父が4枚の屋根修理契約書を持っていた。合計1100万円と高額で、解約したいが、すでに足場が組んである>

(相談者：男性 60歳代 給与所得者 当事者：男性 90歳代 無職)

相談内容

今日、父親宅で気付いた。「契約日 8/7 瓦屋根漆喰詰め直し 86万5000円」「契約日なし下屋根吹き替え 330万円」、「契約日 8/16 大屋根吹替 440万円」、「契約日 8/16 雨どい修理 275万円」と、4枚の契約書が見つかった。父の言っていることはよく分からないが、最初の契約を止めて、契約し直したと言っている。父が書いたメモは1100万円とある。足場設置は1週間くらい前に来たようだ。最初の契約の足場を組む際に、最初の契約をやめ、他の3つの契約をしたようである。解約したいが、方法を教えてほしい。

「相談受付・相談処理」と解決結果

契約内容から最初の契約はキャンセルして、3つの契約を5日前にしたとして、クーリング・オフ期間中なので、クーリング・オフ通知を出すよう助言した。なお、足場については、相談者である息子立ち合いの元で撤去するよう連絡し、話し合いにがなり、難航するようであれば、WET相談室に連絡するよう伝えた。

翌日、相談者から相談室に連絡があり、前日、相談後、事業者連絡したところ「新たな契約書をもって伺う」とのことだったが、クーリング・オフの通知は郵送したとのことだった。

その後、相談者からは連絡がなく、2週間後、まだ足場がそのままになっているとの電話が相談室に入った。相談室から、事業者連絡し、クーリング・オフの通知は受け取っていることを確認した。1回目の修理は終了しているとのことだったが、すべて、クーリング・オフで対応し、一切、請求はしない、2、3日中に足場を撤去するとのことだった。足場が撤去されたのを確認し終了とした。

②<トイレのタンクの水漏れの修理をネット広告で知った事業者へ依頼。便器交換を提案され、高額な請求をされ一部支払ったが、返金してほしい>

(相談者：女性 65歳 給与所得者)

相談内容

トイレのタンクの水漏れが気になっていた。息子に相談したところ、息子がインターネットで安い業者を探し、業者の電話番号を教えてくれた。トイレの水漏れを見て欲しいと電

話したところ、運営事業者とは違う事業者が訪問してきた。タンクの水漏れの修理の依頼だったが、作業中に便器を外し便器が古いので水漏れしている、便器自体を交換するしかないと言われた。そういうことなら交換してもよいかと思い、費用を聞くと口頭で40万円以上かかると言われた。手付金として10万円を現金で支払ってくれ、と言うので手元にあった10万円を渡した。その後事業者から残りのお金もコンビニのATMでおろしてくるよう言われた。当日現金で払えば1万円値引きするとのことだった。40万円より高くなるかもしれないと言われたので50万円を引き出した。自宅にもどったところ、そこに息子が帰って来て、夜になったこともあり、作業は止めるように交渉した。その際息子と事業者が口論になり、警察を呼んだ。警察官からは、修理業者を私が呼んだのだから、精算したらと提案された。息子が10万円を元に戻してもらい、かかった費用を支払うと言うと、事業者は作業衛生費1万6000円、便器・タンク取り外し作業・調査・取付4万円、便器・タンク・便座の運搬費2万4000円かかったと工事請負書を作り、支払った10万円からかかった費用として8万8,000円を差引き1万2000円だけを返してきた。翌日、以前トイレの修理を依頼したことがある事業者に来てもらった際に前日のことを伝えたらクーリング・オフするよう言われた。その業者によれば8万8000円は便器交換もできる金額だという。クーリング・オフして支払ったお金を返してほしい。クーリング・オフの方法を教えてください。

「相談受付・相談処理」と解決結果

タンクの水漏れの修理を依頼したのに便器交換のための作業費の契約になっていることから、訪問販売の来訪要請に当たらず、クーリング・オフが可能である。相談者には最近問題になっているレスキューサービスの契約トラブルについて情報提供した。クーリング・オフ通知の書き方・通知方法を説明した。現金を取り戻すのは困難なケースも多いことを伝え、居住地の消費生活センターに相談することを助言した。相談者は地元の消費生活センターに相談しクーリング・オフの通知を送ったが、事業者はクーリング・オフのハガキは受け取らず、センターのあっせんにも応じず不調となった。後日、再度WET相談室に相談があり相談室から事業者に連絡し再度、検討を依頼した。事業者は警察官まで介入し、実費を払うということで納得されたのだから、全額返金はできない。1割~2割くらいなら返金するとのこと。更なる歩み寄りを求めたところ2万4000円の返金が提示された。相談者が納得し、返金されたことを確認して終了とした。

- ③<ネットで副業サイトを見つけ、メッセージアプリに友達登録して、商材を購入した。その後、FX取引の契約をしたが解約したい> (相談者：男性 30歳代 給与所得者)

副業サイトに、「儲かる仕事がある。詳しい内容が知りたければ、メッセージアプリに友達登録するよう」と書かれていたので登録した。0円で始められる簡単な仕事で、最初に1万8000円のマニュアルを買う必要があるが、それ以上の費用はかからないとのことでク

クレジット決済した。決済後、別なサポートにアカウント登録して、詳しい話を聞いてほしいと言われた。言われたようにアカウント登録し、個人情報も入力した。その後、電話がかかってきてFX自動売買ツールを使った仕事であることがわかった。メッセージアプリに送られてきた資料を見ながら、儲かる仕組みの説明を聞いた。「プロのトレーダーがいて、儲けるには、サポートを受ける必要があり、13万円必要になるが一緒に仕事をしましょう」と勧誘され契約した。クレジットで一括払い決済したが、納得できず、解約したいと連絡した。返信がなく、ホームページや、口コミの書かれていたサイトもなくなっている。契約書面は受け取っていないが、決済確認書は届いている。どうしたらよいか。

「相談受付・相談処理」解決結果

アカウント登録後、「電話で話したい、この時間はどうか」という返信メールがあり、電話がかかってきたとのこと。そこで初めて、「FX取引のサポート契約」の勧誘を受けたということであり、電話勧誘に該当すると思われるので、クーリング・オフの通知を発信するよう助言した。電磁的方法でもクーリング・オフの通知は可能であることを説明した。相談者はメールで通知したいとのことだったので、通知方法、送信記録を残すよう説明した。一括払いであり、割販法のクーリング・オフには該当しないが、クレジット会社にもクーリング・オフした旨、相談するよう伝えた。クレジット会社からはまだ決済されていないようだが、もし決済が上がってきたら、支払い停止の抗弁書を提出するようにとの助言を受けたとのことだったので、相談者には抗弁書を送付するよう助言した。後日WET相談室より、販社に本件について、問い合わせた。販社はクーリング・オフの通知を確認していなかった。メッセージアプリに通知したのか、メールで通知したのかを確認された。「クーリング・オフに依る、クレジットのキャンセルではなく、現金で返金する」との回答だった。返金されたことを確認し終了とした。

電磁的方法で、クーリング・オフの申出ができるようになったが、通知が販社に届いているか不安が残る。書面での申出であれば、簡易書留や特定記録郵便の場合は発信記録が残るが、電磁的方法では届いているかどうかの確認が必要であると思われる。

- ④<スマートフォンで洋服のレンタルのサブスク契約をした。契約内容が思っていたものとは違い、キャンセルを申し出たが、キャンセル料が契約金額の100%だった。納得いけない>
(相談者：女性 30歳代 給与生活者)

相談内容

月額約2万円のレンタル料金がキャンペーンで2か月間無料、3ヶ月目から約8000円で好きな洋服が借り放題と表示されていた。試しに申し込んで、いやなら解約できると思った。月々8000円の支払いで2か月無料、1年契約と思っていたので、申込み時、支払い回数が24回と表示されている意味が解らず、支払い回数を1回に変え、クレジット決済した。「申

し込む」をクリックしても、申込確認画面がでないの、申込みができていないのかと思い、2～3回クリックした。後日、クレジットカードが、限度額いっぱい使えないことで、サブスクリプションの契約が21万円の一括払いになっていることがわかった。更に、3回申込んでいたが、限度額が上限に達していたので2回目、3回目の申込は決済できず、契約は成立していないことも分かった。もし決済できていれば、3契約が成立していたことになる。全く、納得できず、販社に電話したが、つながらない。販社には内容証明で、キャンセルの申出をしたが、「キャンセルはできない。申込み確認メールを送っていて申込後30分以内であれば、キャンセルできると書かれている」との回答だった。クレジット会社には支払い停止の抗弁書を提出し、支払いを止めてもらっているが、キャンセルにならないければ一括請求すると言われている。キャンセル料を払っても解約したい。

「相談受付・相談処理」と解決結果

申込画面等は相談者がスクリーンショットで保存していたので、確認できた。WET相談室から販社に連絡したが、電話での対応はしていないのでメールで対応するとのことだった。相談者の申込確認画面がなかったという申し出を伝えたが、販社は申込確認メールを送っているとのこと。申込後、クレジット決済後、または入金後のキャンセルについて「プラン関係なく契約金額の100%」になり、退会はできるが返金はできないとのことだった。申込確認メールが届くことと申込確認画面が表示されることとは違う旨伝えた。キャンセル料が契約金額の100%という規約も消費者契約法の平均的損害を超えており不当条項に該当すると思われること、表示では月額約8000円が3ヶ月目以降の支払額と表示されているが、実際は契約期間1年のサブスク契約、約19万円を24回で支払えば月額8000円、12回で払えば1万6000円1回で払えば約19万円になるという契約内容を理解できていないことを伝えた。特定商取引法が改正され申込確認画面の表示が義務付けられた。契約内容の誤認による取消しも可能となった。本件の契約は改正特商法の施行前の契約であるが改正法に準じての検討を依頼した。その後、販社からは社内で検討したが、キャンセルには応じられない、返金もできないとの回答があり、斡旋不調となった。相談者には法律相談、ADR等の情報を提供し、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

今年度の相談件数は 1299 件とコロナ禍の緊急事態宣言による休業期間があった昨年と比較し前年比 150%の増加となった。相談者の 64%が給与生活者であり、平日に消費生活センターに相談することが難しい層にとって週末に相談できる窓口として当団体の相談室が一定の役割を果たしていると言えるだろう。

特定商取引法の 2021 年改正において通信販売の規制が強化された。この改正部分については 2022 年 6 月 1 日に施行され、インターネット通販においては最終確認画面に定期購入の販売条件等について表示することが義務付けられ、適切な表示がなされていなかったことにより消費者が誤認して申し込んだ場合には契約の取消ができるという民事的な効果も設けられた。これにより詐欺的な定期購入の被害が減少することが期待されたが、施行後も相変わらず定期購入のトラブルに関する相談は多かった。例えば相談事例②のように、1 回限りかあるいは申出ればいつでも解約ができるという広告を見て申込の手続を行った消費者に、その手続の途中で「お得なクーポン」の利用を勧め、そのクーポンを利用することで回数縛りのある契約に変更させられていたという相談や広告の商品の申込が完了した顧客に対して引き続き「もっとお得な条件」の広告を表示して見せて、長期間の定期購入へと契約条件を変更させるという手法が見られるようになった。消費者は最初に自身が見つけた広告に表示されていた「いつでもやめられる定期購入のお試し」を申込み、申込者特典として特別に与えられたクーポンを使えば自身が申し込んだはずの契約が更に少しお得になる、あるいは期間限定の特典によって定期購入を継続する場合の単価が少し安くなると勘違いして「クーポンを利用」あるいは「契約を変更」する操作をしてしまう。このようなサイトの設計により消費者に意図しない決定をさせるしくみはダークパターンとして問題になっており、消費者庁においても検討がなされているところではあるが、残念ながら今回の改正法ではカバーしきれていないのが現状である。このようなトラブルの相談を受けた際に、相談員は最初の契約についての広告や最終確認画面の表示事項について確認することはできたとしても、一度申込をした者にしか表示されない変更後の契約についての広告や申込確認画面を確認することはできず、このようなしくみがあっせんを困難なものとしている。このように最初の広告に表示されていない別の契約条件に誘い込むダークパターンについてはそのような手法そのものを禁止する規制を設けるか、あるいは回数縛りや期間縛りのある定期購入については事業者によるメールや書面による契約内容の通知を義務付けて、通知到着後一定の期間クーリング・オフ同様の無条件解除の制度を設ける必要があるのではないかと考える。

継続相談事例②のような、いわゆる「暮らしのレスキューサービス」に関する相談について

ては、緊急事態に際してインターネット広告等を見た消費者が自宅への来訪を要請することからクーリング・オフの適用の有無が問題となる場合があるが、広告等での表示額と実際の請求額に相当の開きがあった場合、訪問を依頼した段階においては、消費者は 広告等で表示されていた安価な価格で契約を締結する程度の意思しか有しておらず、実際の請求額ほど高額な価格での契約を締結する意思を有していなかったとして消費者が請求した契約と言えない場合には適用除外に当たらずクーリング・オフの対象となる旨が通達によって示されている。しかし、最近は消費者に ATM でお金をおろしてきてその場で全額支払うように求めるケースも多くクーリング・オフを主張しても実際に全額返金を求めることが難しいケースもある。料金については自由であるとはいえ、一部の悪質事業者が不必要な作業が行い暴利ともいえるような料金を請求することは同業者の正当な営業活動も妨げており、業界団体として一定の作業ごとの平均的な料金の目安を示すなど消費者が安心してサービスを利用できるような対策も必要なのではなかろうか。

エステサービスに関しては近年男性からの相談も増えてきている。受け放題など長期間利用できることを条件に高額な契約をした後で事業者が倒産してサービスが受けられなくなったという相談や多数回の契約の中に有料部分と無料部分があり、有料部分の単価が高額で中途解約するとほとんど返金されないなど、消費者に不利な契約条件となっているものがある。

2023 年 6 月 1 日の改正法施行によって、特定商取引法の訪問販売等 6 つの取引類型において販売業者等が申込者等に交付する書面の電子化が一定の条件の下で認められる。事業者は電磁的方法により書面の提供をする場合には同法の規定に従い消費者の真意に基づいた承諾を得る必要がある。消費者は書面あるいは電子書面が交付されたら速やかに内容をよく確認し正しく保管するよう心掛けてほしい。今後、消費者が書面の電子化を理解して行動できるよう啓発、周知していくことが重要である。

【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き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。

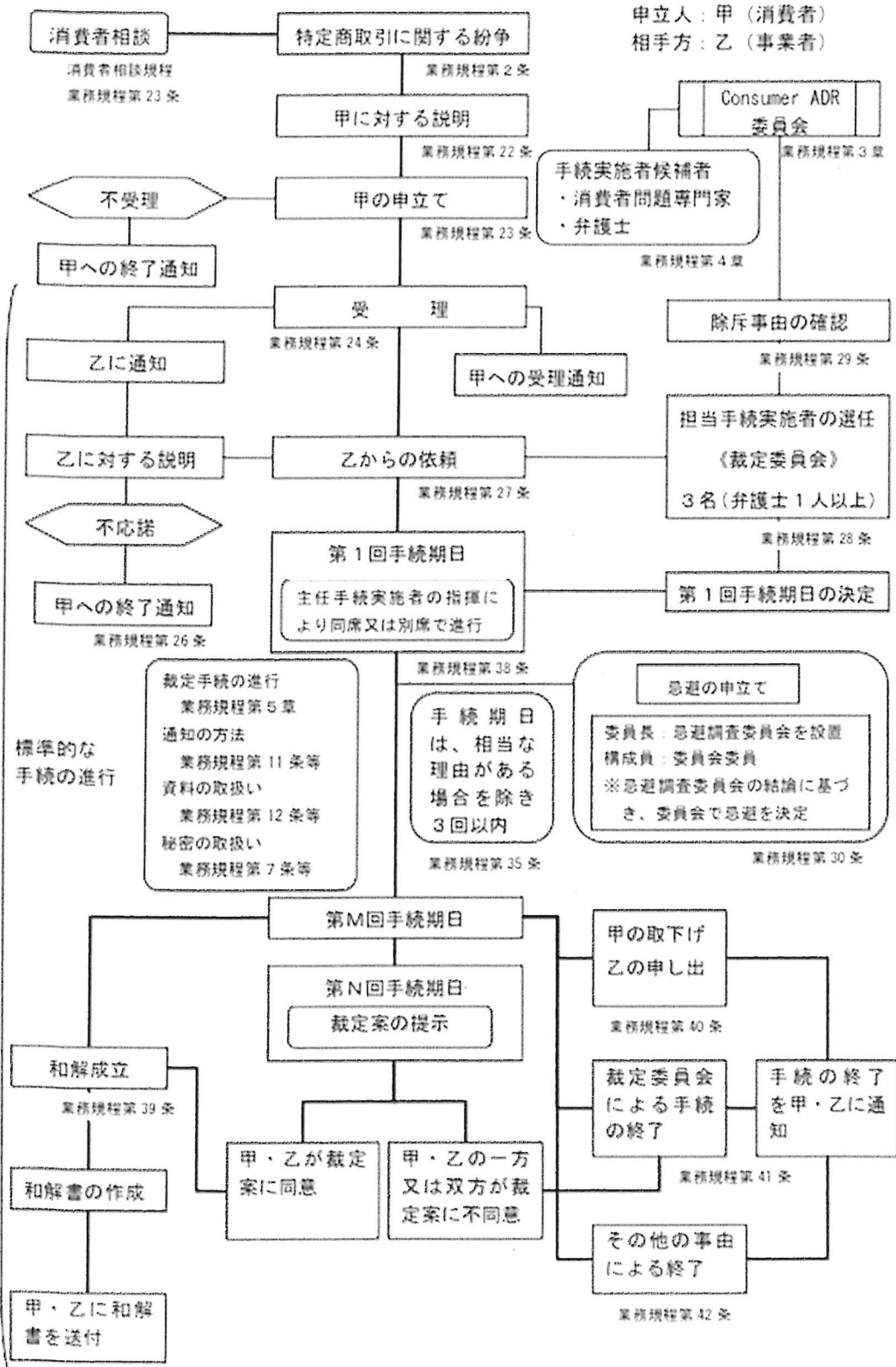
1. 3 Consumer ADR の体制

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。

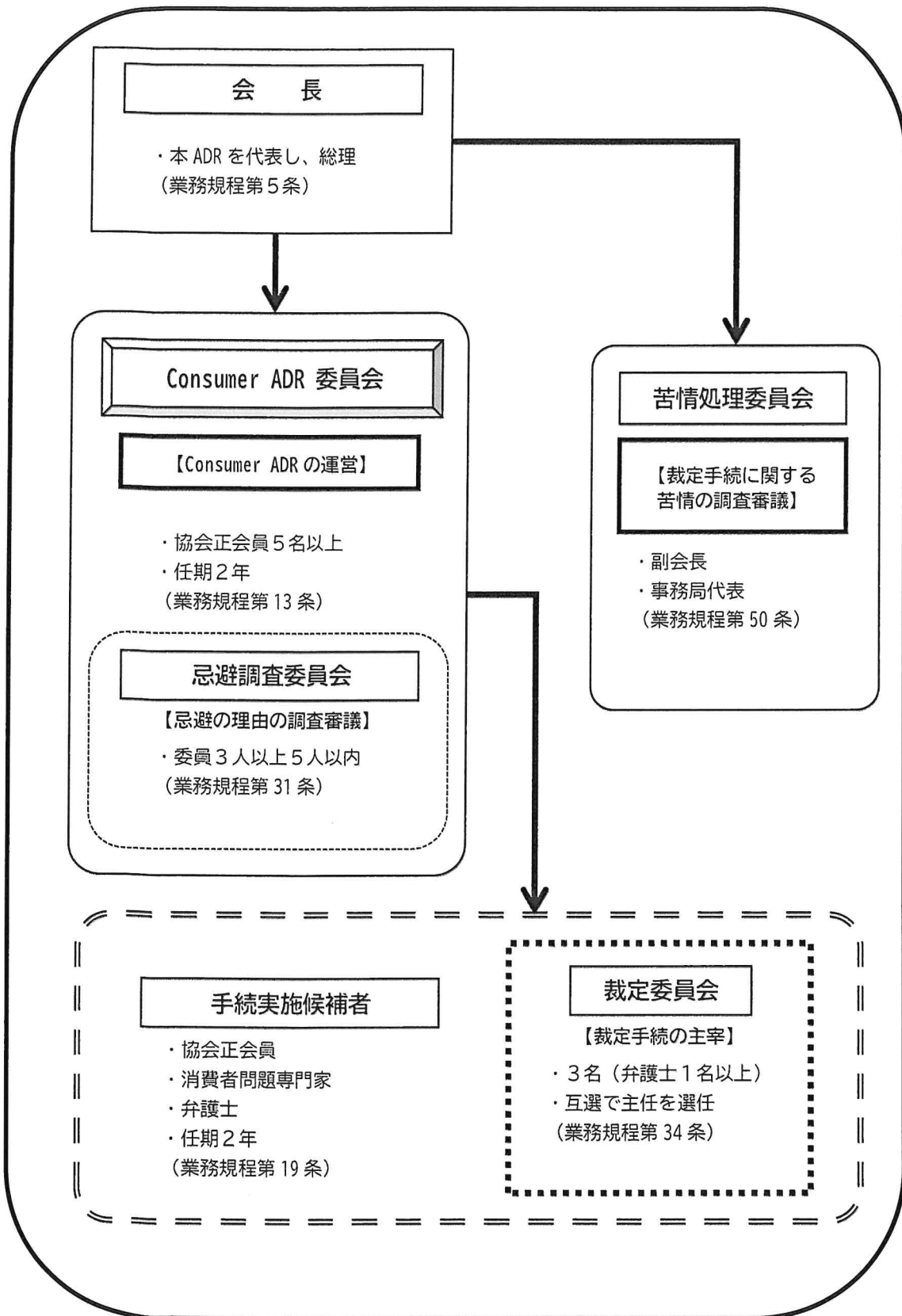
- 「相談受付・相談処理」 消費者相談室
- 「裁定手続移送準備会議」 Consumer ADR 特別委員会
- 「裁定委員会」 担当手続実施者

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 2023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