

消費者委員会との意見交換

2月10日(水) 10:00~12:30

(公社) 全国消費生活相談員協会

関西支部長 澤村 美賀

九州支部長 川野 玲子

1. (公社) 全国消費生活相談員協会について

■設立

1977年 「国民生活センターの消費生活相談員養成講座修了者の会」
として発足、消費者問題の専門家集団

1987年 社団法人 全国消費生活相談員協会
(経済企画庁所管、現在消費者庁)

2007年 適格消費者団体 (内閣総理大臣認定)

2012年 公益社団法人全国消費生活相談員協会

■会員

全国の自治体等の消費生活相談窓口勤務する
消費生活相談員を主な会員としている 約1900名
全国に7支部

■事務所

本部事務所 東京都中央区

関西事務所 大阪市

北海道事務所 札幌市

■全相協の4つの柱

「週末電話相談」全国3カ所の事務所で開設

「適格消費者団体」として、事業者の不当勧誘、不当表示、不当条項等
に対して差止請求や改善要望

「消費者教育研究所」 消費者教育の機関としての役割

「消費生活相談員資格取得講座・レベルアップ講座」など各種研修講座

■各種冊子等の作成

「こんな相談ありました!!」

その他、消費者教育・啓発用冊子、リーフレット等を作成

2. コロナ禍等緊急事態下における消費者問題について

(1) 新型コロナウイルス感染症に関連した消費者トラブル

① マスク入手困難、マスク配布に乗じた悪質商法について

- ・「インターネット通販でマスクを注文し代金を払ったが商品が届かない」
- ・「注文した覚えのないマスクが届いたがどうしたらよいか」

⇒代金請求がないなど、現状のネガティブオプションの要件に合わない相談が寄せられたが、ネガティブオプションについての助言を行った。代金請求がなくても消費者は不安になり混乱するため、明確に支払い義務がないことを示す必要がある。同時に、悪質なアプローチであることから行政処分も必要と考える。

深刻なマスク不足が6月に入り十分供給されるようになったため、マスクの関連の通販の相談は減少した。

② 特別定額給付金、持続化給付金の申請に関連したもの

特別定額給付金関連（給付終了後は減少）

- ・「市役所を名乗り、給付金の申請のために銀行口座を尋ねる不審な電話があった」
- ・「特別定額給付金の申請はどうしたらよいのか。」「給付金が支払われるのはいつか。」

持続化給付金関連

- ・「SNSを見て持続化給付金を申請したが申請代行業者に手数料60万円を支払ったので、返金したいがお金がない。」
- ・「ネットの派遣募集に役員登録すれば報酬が得られると個人情報を登録したところ、不正受給だった。」

⇒消費生活センターの受付範囲ではない相談もあるが、相談員は社会問題となっている内容であるため聴き取りを行い適切な機関を紹介し、情報を記録している。持続化給付金の相談はかなりの件数がセンターに寄せられた。

③ 国内・海外旅行、航空券、ホテルなどの旅行関連や、結婚式場、スポーツジム等での感染症予防のための解約に対して高額なキャンセル料を請求された」など解約や解約料に関する相談

結婚式

- ・「結婚式を新型コロナウイルスの感染症の感染予防等を理由にキャンセルしたところ、キャンセル料金200万円を請求された」

⇒日本弁護士連合会新型コロナウイルス消費者問題Q & Aを参考に話し

合いによるキャンセル料の減額交渉を助言している。

海外旅行

- ・ヨーロッパへの海外パック旅行を申し込んでいた。新型コロナウイルスの影響が心配で、出発の3日前に旅行会社に確認すると問題はないと言われていたが、出発前日に現地の状況をネットで検索すると、鉄道が止まっているなど現地の情勢が変わっていたため、キャンセルした。キャンセル料は半額と言われたが、値引きしてもらえないか。
- ⇒政府の渡航禁止によるツアー中止と異なり、ツアー催行中止が決定される前に旅行者からキャンセルする場合は、通常、所定の取り消し料が必要になる。しかし、新型コロナウイルス影響下でのツアーは安全な実施が可能とは言えないため、旅行会社に問い合わせ交渉するよう助言している。

(2) 新型コロナウイルス感染症拡大防止のため家の中で過ごすことの多くなった消費者が「ネット通販」を利用する機会が増えたことにより、定期購入契約のトラブルが増加

消費生活センターでは、定期購入の相談処理は消費者が訴える苦情内容を斡旋で解決まで導くことが困難な状況にあるが、相談は減らない。消費者へ通信販売の定期購入の契約についての注意を促している。

定期購入契約事例

- ・スマートフォンで100円モニターの広告を見て高麗人参のサプリを申し込んだところ、翌月覚えのない4ヶ月分20袋が届き、4万円近い金額を請求された。定期購入の契約をした覚えもないし、支払できない。
- ・スマートフォンのSNS広告を見てお試しのダイエットサプリメントを飲用したら下痢になった。服用をやめたら良くなったが、2回目の商品9800円が送付されたとメールが来たので、やめたいと連絡したら解約はできるが2回目の商品は支払うよう言われた。
- ・お試し500円のダイエットサプリメントを購入。定期購入のしぼりなしでいつでも解約可能の広告を見て申込みした。2回目が届いたので、やめようと電話をするがまったくつながらない。

問題点

- ① 無料又は500円など安価な「お試し」だと思っていたところ、2回目が届き高額な請求書が入っており、詐欺だと思って警察に相談に行ったという相談者も多く、定期購入だという認識がない。
- ② 相談者が誘引された広告には定期購入であることや表示されていな

かったという主張が多いが、相談者はそのアフェリエイトが出しているターゲティング広告やSNSによる広告内容を保存していないので、主張を裏づけることができない。

- ③ 最近は多くの業者がインターネット通販の申込み・確認画面上に、「定期購入であること」「支払総額」などの記載をしているが、小さい字で書かれており、わかりにくい。
- ④ 広告や最終確認画面で、定期購入であることに気づいても、「縛りなし」「いつでも解約できる」などの表記があり、安心して申し込むが、実際には、「解約は次回発送予定日の〇〇日までに電話で受け付ける。解約・停止はメールでは受付していない」などの条件がある。電話をかけるが繋がらないため、高額な2回目が発送される。交渉しても事業者側からは2回目までを支払わせる案の提示しかなく、不要な商品を購入することになる。
- ⑤ 相談員が斡旋のために定期購入の事業者へ電話を入れても電話が繋がらない。(事業者が消費生活センター専用電話番号を用意している事業者もあるが一部の事業者のみである)

(3) ぐらしのレスキュー関連、トイレの詰まり

コロナ禍におけるステイホームにより、トイレの使用回数が多くなったことから、突然のトイレの詰まりにあわてて業者を呼び、高齢者がチラシ等を見て業者に連絡をして、思わぬ費用の請求を受けるトラブルがある。

トイレの詰まり解決サービス事例

- ・トイレが詰まったのであわてた。「トイレの詰まり基本料金8千円」のチラシを見て業者に連絡して来てもらった。説明もなくいきなり便器を外され、詰まりは直ったが10万円も請求された。持ち合わせがなかったので、1万円だけ支払い、残りは後日支払うことになっているが高額な支払いに納得いかない。
- ・大学生の娘(成人)がアパートのトイレに消臭スプレーを落として詰まらせネットの広告の業者を呼んだ。通常は大型修理車を呼んで50~60万円かかるが、今修理するなら20万円でよいと言われた。周りに迷惑をかけたくなかったので工事を頼んだ。娘から連絡を受けて父親の私が業者と交渉して14万円に値下げしてもらい支払った。翌日もつまりが解消せず、2回同じ業者に来てもらったが直らなかった。アパートの管理会社に相談して別の業者に来てもらったら、スプレー缶が残っていたことが分かった。支払った高額料金を返金してほしい。
- ・最近では修理代金がさらに高額化し、中には、高圧洗浄料金80万円の請

求を受けたなどの相談も寄せられている。

問題点

①チラシやネット広告を見て、トイレの詰まりの修理サービスをしてもらうことを目的に事業者を呼ぶ場合は、特定商取引法の適用はないと主張されることが多い。しかし、チラシやネット広告には安い修理代金しか記載されていず、来訪してから、機械を使用した高額な修理サービスであり、高額な便器交換などが必要と言われ、消費者はどうしても修理してもらいたいため、仕方なく了解している。広告を見て業者に連絡をした当初の消費者の想定とは全く異なる高額な費用となり、トラブルとなっている。

②消費生活センターでは、消費者が思ってもいなかった機器を使用した高額な修理サービスや、高額な便器交換などを行うのであれば、訪問販売にあたるため、法定書面の交付が必要と判断し、書面交付がないため、クーリング・オフの行使を助言する。

しかし、現金や振込みでの支払を終了していると返金交渉は難航する。また、クレジットカード決済を行っていたりするケースも、斡旋しても事業者が訪問販売にあたることを認めないため、解決が困難である。訴訟を検討しても裁判に見合わない金額である場合は、諦める相談者がほとんどである。

(4) 新型コロナウイルス感染症拡大が影響、収入が少なくなり副業をさがす消費者が簡単に儲かるという根拠のない情報商材を購入させられるトラブル

情報商材トラブル事例

ネット無料通信アプリである人から誘導され副業サイトにアクセスした。「スマホのタップだけで一日3万円受け取れる。誰でも簡単」とあったので8000円の電子書籍を購入した。購入後に、電話のサポートの予約をするように促され、電話があった。さらに50万円のFX自動売買システムを勧められクレジットカード決済をさせられた。FXは預け入れたお金以上の損失になることがあるとわかったのでやめたい。

問題点

- ①クレジットカード決済で支払をさせるケースが多く、特に悪質事業者はカードの限度額を契約者に確認させ、その限度額内で可能な限りの決済をさせる。消費者は詐欺的な情報商材をカード決済させられている。
- ②国際ブランドを経由して決済代行業者を通じて決済されているが、明細に表記されている内容では、決済代行業者の会社名が不明なことも多い。

決済代行事業者について、まったく関与しないと主張するカード会社もあり、相談窓口での解決が困難となっている。

- ③消費生活センターから決済代行業者に申し出ても、副業サイト業者と話し合いとなり決済代行業者の協力が得られないことが多い。
- ④電話勧誘販売に該当するものの法定書面を交付していないことから、クーリング・オフを主張、「絶対もうかる」など不実告知もあることから消費者契約法による取消しを主張しても、減額案しか示さない。
相談者が納得できる減額ではないため、最終的には、解決はカード会社のチャージバックしかない。
しかし、チャージバック申請を積極的に行ってくれるクレジットカード会社もあるが、いわゆる二次会社と言われるクレジット会社は、「3か月程度の請求保留はするが、期限後は請求再開する」と断言するところもある。
- ⑤相談者は事業者との話し合いで解決しない場合は、クレジットカード会社から請求再開となる。
継続して支払い拒絶するか支払うか、センターとしては、その後について情報提供をし、相談者の判断にゆだねることになる。

4. 地方消費者行政について

(1) 市町村における消費者行政が重要です

高齢者等が生き生きと、安全安心な消費生活を送ることができる社会の実現のためには、住民に一番身近な市町村の消費者行政がきわめて重要です。
消費者安全確保地域協議会の設置、自治体内部の連携、地域の住民や事業者との連携は、市町村こそが行う必要があります。

(2) 自治体における広域連携について

- ・消費生活相談員の人材不足等により単独の市町村で相談業務を担うことができない場合は、広域センターの設置も必要と考えます。
- ・広域センター設置により、相談員1人体制から複数体制になることで複雑化、高度化する相談に対応可能となります。
- ・一方で、広域センターの運営について、各市町村の事務分担などの調整が必要になり、主体的に相談業務や消費者教育にあたる機能が弱まる可能性があります。
- ・相談業務を行って初めて、住民への説得力のある啓発講座が行うことができることから、広域センターにおいて、啓発講座等を実施することが必要です。相談業務を広域センターに任せると、住民への啓発も積極的にできな

くなる可能性があります。

- ・参加する市町村の消費者行政が後退しないように、都道府県がリーダーシップをとって制度を作ること、都道府県及び市町村の担当職員の定数増、財政支援が必要だと考えます。

(3) 都道府県のセンターオブセンターの機能の強化

- ・都道府県による、広域センターや市町村への支援が不十分なところがあり、都道府県によって格差があります。
- ・都道府県と市町村との信頼関係に基づく連携によって、市町村による住民への効果的な消費生活相談が実現可能となると考えます。

(4) 消費生活相談員の処遇改善を要望します

- ・持続可能な担い手づくりのため、消費生活相談員の処遇改善が必須です。
- ・消費生活相談員は地域の現場において、消費者と行政をつなぐ重要な役割を果たしている。業務内容、経験、能力に見合った、専門職としての待遇が必要だと考えます。

(5) 消費者行政充実のために、国からの地域の実情に合わせた使い方を可能とする使途を明確にした交付金としての財政支援をしていただきたい

5. 消費者行政のデジタル化について

(1) 現状

- ・コロナ渦における消費生活相談件数の増加の中、2020年の4月に緊急事態宣言発出され、消費生活相談員の出勤抑制となり、消費生活相談に電話が繋がらないなどの事態になりました。

大阪府が2020年12月からAI技術を活用したチャットボットによる消費生活相談システムの導入を開始しています。

国民生活センターも2021年1月から、AI技術を活用したチャットボットによる消費生活相談システムの実証実験を開始しました。

その他の地方自治体でもZoomによる消費生活相談業務の実施。徳島県・京都府・広島市においてSNS相談を実施しています。

(2) 問題と思われること

相談受付時間に相談できない人等のため、夜間や土日祝日24時間対応とした場合、AIチャットボットの導入は有益であり、架空請求、単純なクーリング・オフの説明など以外はボットが判断して、昼間の相談を促すようにすれ

ば、前捌きになると考えます。が、以下の懸念があります。

- ① A I への質問の仕方によって、回答が大きく異なります。A I を利用するかどうかの判断を消費者に任せることで、真の問題解決ができない可能性があります。また、消費者への誤った情報の提供の懸念があり、消費者被害救済の機能が低下する可能性もあります。
- ② 消費生活相談は相談内容や問題点の把握が難しく、相談員による、相談者からの聞き取りが非常に重要です。

L I N E 等、文字による相談受付は、消費者も情報を十分に伝えきれず、消費生活相談員としても必要な情報を得るために困難が予想されます。L I N E による消費生活相談の実証実験の結果を踏まえて、導入には慎重な検討をしていただきたいと思います。

コロナ禍における消費者トラブルの未然防止、拡大防止のための意見

<http://www.zenso.or.jp/katsudou/katsudou1/2020pub-rice.html>

2021年1月14日

「定期購入契約の規制の強化を要請する意見書」を提出しました。

2021年1月5日

「特定商取引法における書面交付のオンライン化を可能とする改正に反対する意見書」を提出しました。

2020年11月6日

「デジタルプラットフォーム企業が介在する消費者取引における環境整備に関する検討会」での論点整理に対して意見を提出しました。