

# 悪質レスキュー商法被害の実態と 予防救済のための方策について

令和7年3月21日

悪質！「トイレのつまり」ぼったくり被害対策弁護団  
事務局 弁護士 伊藤陽児

# 弁護団について

- 令和2年8月25日「悪質！「トイレのつまり」ぼったくり被害対策弁護団」結成（団長：石川真司弁護士）
  - 相談受付件数 約210件  
（うち約200件は結成から約1年間に集中）
- 令和3年4月22日 サイト運営者らに対する損害賠償請求訴訟を名古屋地裁に提訴（原告23名）
  - 資料1ー2：提訴時記者レク資料（抜粋）
  - 被害金額：20万円～150万円（平均67万6261円）
  - 被告：統括者、サイト運営者、実行部隊（プレイヤー）ら
- 令和6年10月「レスキュー商法被害対策愛知弁護団」結成
  - 水回り以外（鍵、害虫駆除等）のレスキュー商法被害にも対応

# 被害・手口の共通する流れ（水回り関係）

①水回りのトラブルが発生し，スマートフォンで「トイレつまり」等で検索して上位にヒットする税込780円～などと表示されるサイトに電話して訪問を要請する。



The screenshot shows a mobile search interface with the search term "トイレつまり" (toilet clog) entered in the search bar. Below the search bar, there are navigation tabs for "すべて" (all), "ショッピング" (shopping), "動画" (video), "画像" (image), "ニュース" (news), "地図" (map), "書籍" (books), "フライト" (flights), and "検索ツ" (search tools). The search results display an advertisement for a plumbing service from the website "www.mach-su dou24.com/". The ad title is "愛知のトイレつまり【780円～】" (Aichi Toilet Clog [780 yen ~]). The ad text states: "年間実績23,500件以上丁寧対応。愛知つまり水漏れ施工実績多数 出張、見積費は0円で即日対応。地域密着の丁寧なサポート対応で、納得のサービスを提供致します。最短10分で訪問します。" (Annual performance of 23,500+ cases with careful response. Aichi toilet clog and water leak construction performance is high. Travel, estimate fee is 0 yen and immediate response. With local, careful support response, we provide a service you are satisfied with. We will visit within 10 minutes at the earliest.) Below the text, there are three call-to-action items: "水漏れ・つまりの修理が 20% オフ" (Water leak/clog repair 20% off), "電話: 0120-432-288" (Phone: 0120-432-288), and "5 件の最低価格を表示: ¥780" (Display 5 lowest prices: ¥780).

前のスライドの  
検索結果1位をタップ  
して表示されるサイト  
(弁護団結成当時のもの)

# 水のトラブル 即解決!!

水漏れ・つまり修理が

最安値 **780** 税込 円~

最短  
訪問 **10** 分  
即日解決当たり前

年間実績  
**23500** 件以上

**24** 時間  
**365** 日対応

24H 受付中! 出張・お見積・ご相談無料

通話料無料  
**0120-43-2288**

# 被害・手口の共通する流れ（水回り関係）

- ①水回りのトラブルが発生し，スマートフォンで「トイレ つまり」等で検索して上位にヒットする税込780円～などと表示されるサイトに電話して訪問を要請させる。
- ②訪問した業者（男性2人で訪れる場合が多い）が現場を確認した上で，まず圧力ポンプ（吸引ポンプ）で試してみるが直らないと説明。
- ③便器の下などの排水口に詰まっていないか確認するとして，便器などを取り外すが，便器の中と排水口には詰まっていないと説明（スマートフォンで撮影した排水口の写真を見せられるケースが多い。）。

# 被害・手口の共通する流れ（水回り関係）

④排水管まで詰まってしまっている可能性があり、「このまま放置すると全ての排水管の取替えが必要になり、その場合は200万円～300万円かかる。」などと消費者の不安をあおった上で、機械による排水管の貫通・洗浄作業で解消すれば〇〇円（被害金額）くらいで済むとして作業を実施（実際に作業を実施しているかは不明）

※事前に代金の説明なく作業を実施するケースもある。

⑤作業終了後になって工事請負契約書を作成・提示して署名と代金の支払いを求め、当日の現金払いでない場合は20%割引の適用がないため、もっと高くなると説明。

⑥ATM・銀行窓口に向いて引き出した現金の支払いを受ける。

# 問題点

- ①あたかも安価でトラブルが解決できるかのような表示により誘引（不当勧誘）。
- ②事前に具体的な工事内容と料金を明確に示さず，作業を実施してしまう（切羽詰まった消費者の心理状態へのつけ込み。不実告知－特商法6条1項6号・7号，消契法4条1項1号，契約締結前の債務の内容の実施－消契法4条3項7号一）。
- ③急迫した状況と知識不足につけこみ，必要性に疑問のある作業をあたかもその作業をしないと大変なことになるなどと説明して不安を増大させ，慎重に考える時間を与えないまま作業を依頼させる（不実告知（同上），詐欺，錯誤）。やってもいない工事をあたかもやったかのように装うこともある（詐欺）。

# 問題点

- ④トイレ等の詰まりで緊急対応を要する急迫した状況や、消費者の専門的知識のないことにつけ込んで、一般的な相場に比して著しく高額な料金を請求する（暴利行為）。
- ⑤割引が適用されないなどと説明して、当日現金で支払わせるあたかも安価でトラブルが解決できるかのような表示により誘引（不当勧誘）。

# 被害救済の法律構成について（現状）

①特商法クーリングオフ（書面不交付・書面不備による期間不進行）

➤訪問販売の適用除外（来訪要請）に該当しないことにつき、消費者庁が「訪問販売等の適用除外に関するQ & A」で周知  
<https://www.no-trouble.caa.go.jp/qa/exclusion.html>

②特商法の不実告知取消し（6条1項6号、7号等）

③消費者契約法の不実告知取消し（4条1項1号）

④消費者契約法の困惑取消し（4条3項9号、10号）

⑤不法行為（民法709条）

➤京都地裁令和6年1月19日判決（京都弁護士団が獲得した判決）  
・サイト運営者と実際に現地に赴いた者らにつき、当初よりWebサイトで表示される低廉な価格とは異なる高額な代金を請求することを企図した一連一体で組織的に行われていた悪質商法として共同不法行為責任を認めた。

⑥公序良俗違反無効（暴利行為）（民法90条）

（⑦チャージバック制度、⑧買い手保護制度）

# ＜被害予防・救済のための方策について＞ 悪質レスキュー商法に関連するプレイヤー

## ＜悪質レスキュー商法実行者＞

- ①統括者
- ②サイト運営者
- ③実行部隊

## ＜ツール提供事業者＞

- ①DPF事業者（Google、Yahoo!、LINE等）
- ②リスティング広告出稿代行サービス業者（広告代理店）  
（業務内容）インターネット広告出稿・運用、ウェブサイト制作・修正、Googleビジネスプロフィール投稿代行、ウェブサイトのアクセス解析レポート作成、コールトラッキングサービス（広告経由での電話を正確に計測できるようにするもの）等
- ③電話代行業者（電話受付、苦情受付）
- ④バーチャルオフィス提供業者
- ⑤クレジットカード会社
- ⑥オンライン決済サービス事業者

## <被害予防・救済のための方策について>

# 業界団体によるトラブル相談体制の強化（特に広報）

名古屋市指定水道工事店協同組合「水回りトラブル相談窓口」の例

<http://www.meisuikyo.jp/repair/>

- 年中無休・24時間対応・フリーダイヤルで相談受付  
修理対応も実施していただいている。
- しかし、「名古屋 トイレ つまり」で検索しても、  
スポンサー4件が表示された後、9番目に表示される  
「名古屋市上下水道局」の「悪質な修理業者にご注意く  
ださい」ページの中で紹介されているが、  
検索結果自体には全く出てこない。
- 行政との連携・協力による広報の工夫が必要ではないか。

＜被害予防・救済のための方策について＞

## 景品表示法・特定商取引法の表示規制の見直し

- 不当表示による勧誘行為に対する取消権の付与
- 有利誤認表示に対する不実証広告規制の導入
- 広告保存義務
- 適格消費者団体による差止請求権の対象拡大
- 適格消費者団体の権限の強化  
(資料開示要請権と開示努力義務(景表法35条)を見直し、  
不実証広告規制に準じた効果を持たせる)

# <被害予防・救済のための方策について> DPF事業者に対する規制強化

○広告審査義務

○広告保存義務

○苦情相談受付体制（相談窓口設置）の義務付け  
＋記録と定期的な消費者庁等への届出義務

○消費者に対する情報提供や契約解除にかかる免責  
※プロバイダ責任制限法

# ＜被害予防・救済のための方策について＞ 広告代理店（※）に対する規制の導入

※制作だけでなく、リスティング出稿代行等の業務を含む。

※実質的な広告内容の審査権限を有している事業者

➤景表法等の適用範囲を現代の広告勧誘手法に沿うように見直す必要性

○広告審査義務（事前、途上） ※割販法の決済代行規制

○広告保存義務

○不当表示規制 ※医療法の広告規制は「何人も」

○表示義務（広告代理店を特定する情報等）

○苦情相談受付体制（相談窓口設置）の義務付け

＋記録と定期的な消費者庁等への届出義務

○消費者に対する情報提供や契約解除にかかる免責

※プロバイダ責任制限法

○行政処分、刑事罰、民事効の拡大

○適格消費者団体による差止請求権

○実質的な広告内容の審査権限を有する事業者の参入規制（届出レベル）

# <被害予防・救済のための方策について>

## その他

### **■電話代行業者（電話受付、苦情受付）、バーチャルオフィス提供事業者に対する規制**

○「犯罪による収益の移転防止に関する法律」における電話受付代行業者、電話転送サービス事業者、郵便物受取サービス業（2条2項44号）にかかる取引時確認義務（法4条）、確認記録の作成・保存義務（法6条）、取引記録の作成義務（7条）、疑わしい取引の届出義務（8条）等を参考に何らかの規制ができないか。

### **■クレジットカード会社、オンライン決済サービス事業者**

○マンスリークリアに対する支払停止の抗弁権の導入等

○決済代行業者等の加盟店調査措置義務等の整備

※日弁連「キャッシュレス決済における決済代行業者等の加盟店調査措置義務等の整備を求める意見書」（2024.7.19）

<https://www.nichibenren.or.jp/document/opinion/year/2024/240719.html>

# ＜被害予防・救済のための方策について＞ その他

## ■法執行強化

➤ 情報提供受付窓口の設置

※ 消費者庁「預託法違反被疑情報提供フォーム」