

デジタル化に伴う消費者問題 ワーキング・グループ

開催の趣旨及び今後の進め方について

令和4年2月
消費者委員会事務局

開催の趣旨

【WG設置の背景】

- デジタル化の進展により、インターネット社会特有の新たな消費者問題（SNSの投稿や広告を端緒とした、又は、SNSを利用した勧誘等によるもうけ話のトラブル）が発生しており、被害の防止及び救済の観点から検討が必要ではないか
- 今年4月の成年年齢引下げの民法改正により、若年層へ消費者トラブルの拡大の懸念



【検討イメージ】

- 相談事例等から消費者トラブルの実態を把握し、課題を整理
- 被害の防止及び救済の観点から、関連法令や業界等の自主的取組の在り方、消費者のデジタル・リテラシーの向上等を検討

主な事例

●安価な情報商材を購入し、さらに高額な契約を勧められたが、約束のサポートが無い

SNSで友達登録した人から1日10万円稼げる副業というメールが送られてきた。ホームページを作りアクセスを増やすことで誰でも簡単に稼げると書いてあったので興味を持ち、インターネット上でデビットカードを使い1万円で情報商材を購入した。その後、事業者から電話相談の予約をするよう催促され、電話予約フォームで予約した日に業者から電話があり、アクセス数を増加させるツール等を90万円で契約するように勧められた。自分はお金がないので数万円のコースがいいと言ったが、「みんな90万円のコースを選んでいる。途中でやめても返金できる」と言われたので、事業者を信じてクレジットカードで決済した。さらに後日、事業者から電話があり、作業が進まないのが新たな契約をするよう勧誘された。お金がないと断ろうとしたが、前回契約した90万円の代金を一部免除するので、新たに約85万円の契約をするように威圧的に迫られ、断りきれずに契約し現金で支払った。しかし、命がけでサポートすると記載があったのに実際はサポートが無く、言われた通りにツールを使って作業をしたのに儲からないので、事業者に解約と返金を求めたが断られた。

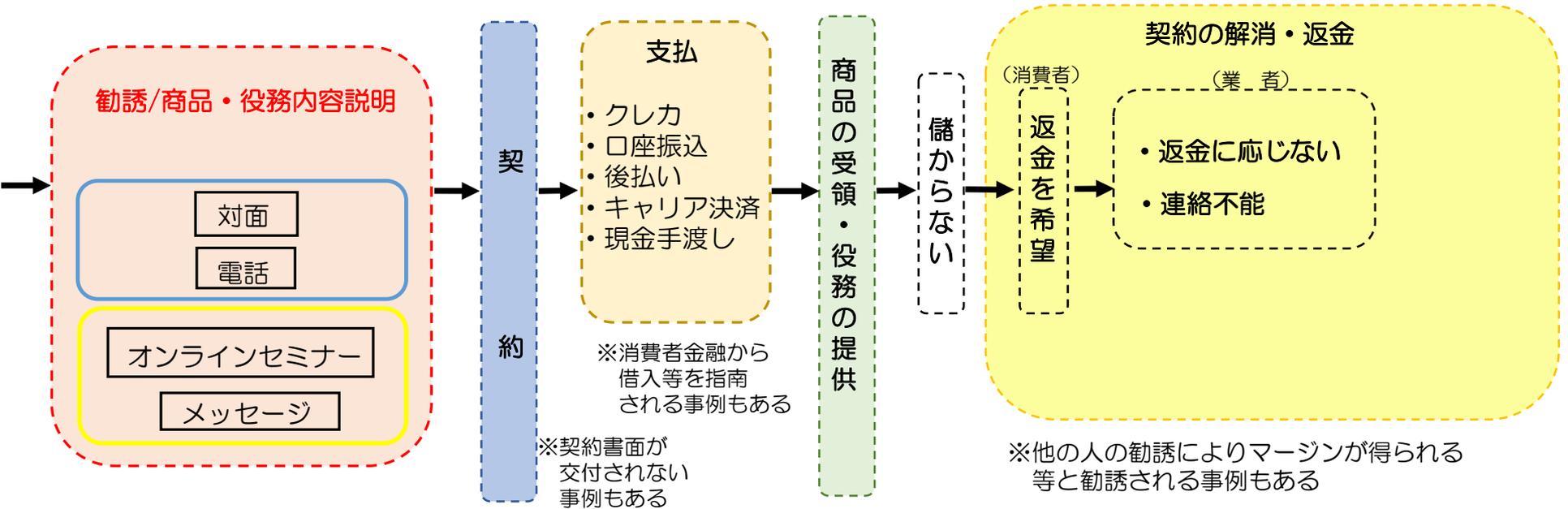
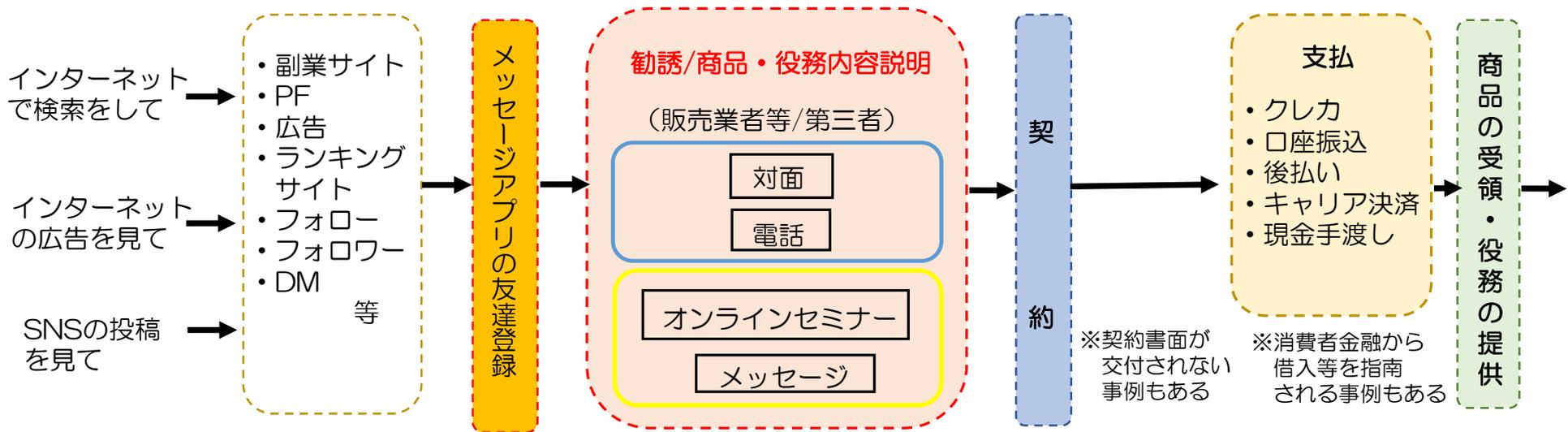
(2018年8月2日「簡単に高額収入を得られるという副業や投資の儲け話に注意！ -インターネット等で取引される情報商材のトラブルが急増-」 (国民生活センター))

●オンラインサロンを解約したいが、住所や電話番号等がわからない

SNSの広告を見て事業者に連絡を取ったところ、「不動産投資等でもうける方法を教える」と、約25万円の資産形成オンラインサロンを無料通話アプリで勧誘された。毎月2万円の分割払いで契約したが、説明と違い会員を増やせば紹介料が入るなどのような内容だとわかり、支払いを中止したところ、未納料約10万円を請求された。契約時、クーリング・オフ等が記載の書面等を受け取っておらず、事業者の住所や電話番号等はわからない。契約を解除して返金を求めたい。(20歳代男性)

(2021年7月1日「新たな“もうけ話トラブル”に注意-オンラインサロンで稼ぐ!?- (国民生活センター))

●相談事例等を確認したところ、以下のような流れがみられた。



検討スケジュール（想定）

- 「インターネットの広告を見て」「自らインターネットで検索をして」「SNSの投稿を見て興味を持ち」等、インターネット上の掲載をきっかけとする事例がみられる。
- メッセージアプリ等のインターネット上のコミュニケーションツールにより、リアルなつながりなく契約する事例が多くみられる。
→端緒及び勧誘時のツールとして、SNSが利用されている。
- 比較的安価なマニュアル等を購入させ、そのあとに高額なサポート契約等を勧誘する事例がみられる。
- 上記のような特徴を持つ事例を中心に、相談事例等から実態を把握し、以下のスケジュールで検討を進めることを想定。

2月	3月	4月	5月	6月	7月	8月
●	●	●	●	● ●	●	●
<ul style="list-style-type: none"> ・設置の趣旨 ・今後の進め方 	<ul style="list-style-type: none"> ・デジタルツールを利用した消費者トラブルの事案について団体等からヒアリング 	<ul style="list-style-type: none"> ・関係団体・有識者・関係省庁からヒアリング ・WG委員・オブザーバーからプレゼン 			<ul style="list-style-type: none"> ・とりまとめ 	

※月1～2回程度の頻度で会合を開催して検討を進め、令和4年8月頃を目途に一定の結論を得る予定
(日程は調整中であり、今後変更の可能性がある)