

平成27年5月14日
独立行政法人国民生活センター

アダルトサイトとの解約交渉を行政書士はできません！

国民生活センターおよび全国の消費生活センター等には、アダルトサイトに誤って接続して料金等を請求されている、アダルトサイトの料金を支払うようメールが来たといった相談が、毎年一番多く寄せられています。最近の特徴として、スマートフォンでアダルトサイトに接続してしまうケースも増加しています。そうした消費者が、消費生活センターに相談しようとしてインターネットで検索した結果、本来は業務としては行うことができないアダルトサイトとのトラブル解決をうたっている一部の行政書士¹に救済を依頼し、費用を請求されたという相談が2014年度に急増しました。消費生活センターに似せた名前で相談窓口を運営したり、広告を出しているケースもあります。

そこで、同様の相談事例を紹介し、消費者トラブルに遭わないための注意点等について消費者に情報提供をするとともに、行政書士の団体に業務の適正化を図ること等を要望します。

1. PIO-NET²における相談件数等

アダルトサイトに関連して寄せられる行政書士の相談³は、2014年度に516件と2013年度の15件と比較して大幅に増加しています（図1）。



¹ 行政書士法に基づき、主に官公署に提出する書面や契約等にかかる書面等の作成を行う資格。

² PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。本資料の相談件数は、2015年5月1日までに登録されたデータで、不明等を除いて集計。

³ 行政書士に関する相談のうちアダルト情報サイトやワンクリック請求の解約や解決等についての相談。

2. 相談事例

【事例1】消費生活センターで検索して上位に表示された行政書士に救済を依頼してしまった

スマートフォンでアダルトサイトに入ってしまい、動画の再生ボタンを2回押したら突然「登録完了」と表示された。「3日以内に年会費約10万円を支払うように」という表示で驚き、退会しなければと思い、サイトにメールを送った。返信がなかったので電話すると「既に登録となっており、本日17時までに料金を振り込むように」と言われた。慌ててインターネットで「消費生活センター」で検索し、画面の上位に表示された相談窓口で電話した。行政書士の事務所のように、「4万円で、サイトに知られた個人情報を削除してあげる」と言われた。事務所の担当者に言われるまま、写真に撮った健康保険証の画像を送信してしまった。今4万円を振り込もうとしていたところだが、このまま契約して解決できるのだろうか。再度相談しようと「消費者センター」で検索して、今の窓口で相談している。4万円支払うべきだろうか。

(受付年月：2015年3月 契約当事者：20歳代 女性 学生 兵庫県)

【事例2】アダルトサイトの登録を削除するという行政書士に4万円払ってしまった

スマートフォンで無料の動画サイトを検索し、出てきたアダルトサイトにアクセスした。年齢確認があったので18歳以上をタップしたところ、約10万円の請求画面が出てきた。「誤った場合はこちらへ」と書いてあった番号に電話をしたところ、サイト業者から「払わないと倍くらいの料金になる」と言われた。昨夜、インターネットで相談窓口を検索し、見つけた法務事務所に電話をしたところ、「クーリング・オフはできないが、登録情報を4万円で削除してあげる」と言われた。指示された通り、コンビニで申込書面をFAXで受け取り、記入してFAXで送り返し、4万円を振り込んだ。書面をよく見てみると行政書士に依頼したが、アダルトサイトの削除はできるだろうか。

(受付年月：2014年11月 契約当事者：30歳代 男性 給与生活者 奈良県)

【事例3】アダルトサイト被害を救済するという行政書士に個人情報を送ってしまった

スマートフォンでインターネットを見ていた。画面を数回タップしたところ、アダルトサイトの料金請求画面が表示された。サイトの問い合わせ先に電話をかけ、間違えて登録したことと、ID番号を伝えた。折り返しの電話があり「正常な動作で登録したので料金を支払ってほしい。今日中に支払うならば約10万円、明日以降は約20万円になる。ネット専用プリペイド型電子マネーを購入して支払うように」と言われた。心配になりインターネットで「相談窓口」を検索し、検索結果の出てきた中から「救済してくれるという行政書士」に電話をかけ相談した。行政書士から「アダルトサイトに電話をかけてしまっているの、放置しておくとも法外な請求をされる。費用がかかるが内容証明で書面を送ったほうがよい」と言われ、すぐに依頼した。委任状などの書類をコンビニのFAXで受け取った。契約代金約4万円を昨夜6時過ぎ頃に振り込んだ後で、保険証と免許証のコピー、委任契約書、被害経緯の書面、振込の利用明細書をFAXで送った。今日、行政書士から、「書類とお金の確認ができたので着手する」という電話があった。その後、被害救済をうたう業者に関する注意喚起をインターネットで見つけた。このまま行政書士に書類を送ってしまったが、アダルトサイトとのトラブルは解決できるのか。

(受付年月：2015年2月 契約当事者：30歳代 女性 給与生活者 石川県)

3. 相談事例からみるトラブルの特徴

- (1) 行政書士が「返金請求」や「解約交渉」等を行うことは、弁護士法に違反している可能性が高く、またそもそも行政書士に解約交渉等を行うことは認められていません。しかしインターネットで検索して見つけた行政書士のホームページに「スピード解決」、「お金は取り戻せる」といった記載があるため、消費者は行政書士に依頼すれば、消費者が自分のトラブルを解決できると、誤認しています。さらに、行政書士から「個人情報削除できる」、「請求をとめる」等の、アダルトサイトとのトラブル救済を依頼できるかのような説明を受けているケースもみられます。
- (2) インターネットには、検索した言葉に応じて表示される「リスティング広告」という広告サービスがあります。インターネット検索で表示される検索結果と広告欄の違いに気づかず広告を閲覧してしまい、公的な消費生活センターに相談するはずが、行政書士に相談し解決費用等を請求され、事例によっては支払ってしまっています。多くの事例では、3万円から4万円を請求されています。

4. 消費者へのアドバイス

- (1) まず、アダルトサイト業者に決して連絡をせず、請求されても支払わないでください。そして、相談するために自分が見つけた窓口が、消費生活センターなのか行政書士なのかをきちんと確認し、解約や解決をうたう行政書士とは契約しないようにしましょう。行政書士はアダルトサイト等に対しての文書の作成やその相談を受けること⁴はできますが、弁護士等が行うようなアダルトサイト等との解約交渉⁵はできません。
- (2) インターネットで検索する際には、検索結果とインターネット広告が両方表示されることについて認識しましょう。「消費生活センター」を検索する際には、本当に消費生活センターか確認しましょう。心配な場合は最寄りの消費生活センターの連絡先を携帯電話やスマートフォンに登録する、手帳に書いておくなどして、あらかじめ控えておきましょう。消費者ホットライン（0570-064-370）⁶をご利用いただくのも一つの方法です。
- (3) 公的な相談窓口である、自治体が設置している消費生活センター等では、相談に際して電話料金等以外の費用が発生することはありません。「解決に必要」、「個人情報を消す」などと言われ、費用を請求されたら、それは公的な消費生活センターではありません。困った際には、公的な消費生活センターかをきちんと確認した上で相談しましょう。

⁴ 行政書士の業務は次のこととされている。(1) 官公署に提出する書類（電磁的記録を含む。以下同じ。）その他権利義務又は事実証明に関する書類を作成すること。(2) 官公署に提出する書類について、その提出の手續及び当該官公署に提出する許認可等に関して行われる聴聞又は弁明の機会の付与の手續その他の意見陳述のための手續において当該官公署に対してする行為（弁護士法第72条に規定する法律事件に関する法律事務に該当するものを除く）について代理すること。(3) 契約その他に関する書類を代理人として作成すること。(4) 行政書士が作成することができる書類の作成について相談に応ずること。

⁵ 弁護士法第72条（非弁護士の法律事務の取扱い等の禁止）

⁶ 消費者に、最寄りの消費生活相談窓口を案内するもの。

5. 要望（日本行政書士会連合会）

本件について日本行政書士会連合会に情報提供するとともに、次の点を要望します。

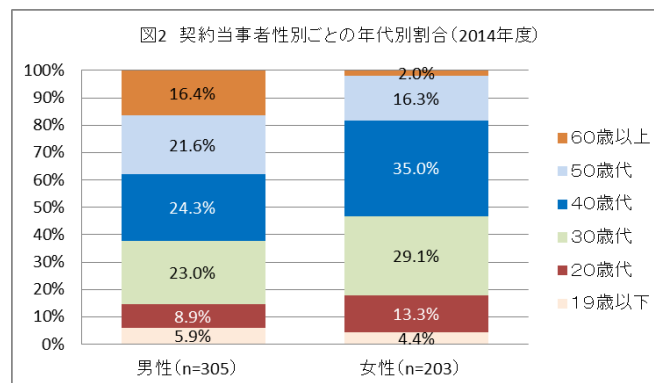
- （１）消費者に対し消費者被害の解決などを誤認させる行為をしないなど、業務の適正化を図ること。
- （２）行政書士としての業務内容を一層周知し、書面作成とその効果について、契約前に消費者に対し説明すること。

6. 情報提供先

- ・消費者庁消費者政策課
- ・内閣府消費者委員会事務局
- ・総務省自治行政局行政課
- ・経済産業省商務情報政策局文化情報関連産業課
- ・一般社団法人インターネット広告推進協議会
- ・日本弁護士連合会

7. 参考

2014年度の契約当事者の性別や年代別の属性を見ると、男性が幅広い年代から寄せられているのに対し、女性は男性よりも若い傾向があります（図2）。平均年齢は男性が44.2歳、女性が38.8歳となっています。



（※不明・無回答を除く）

また、アダルトサイトの年度別相談件数は、2014年度は過去最高となっています（図3）。また、スマートフォンでアクセスしてしまうケースも全体の40%以上を占めています。

