

「消費生活センターにおける解決困難事例の研究
～起業・副業をめぐる消費者トラブルの被害救済を中心に～」
調査報告書

令和5年3月

独立行政法人国民生活センター

(はじめに)

地方自治体に設置されている消費生活センターや消費生活相談窓口は、商品やサービスなど消費生活全般に関する苦情や問合せなど、消費者からの相談を専門の相談員が受け付け、公正な立場で処理にあたっている。

消費者と事業者間の交渉で解決に至らない場合等には、消費生活センターが間に入ってあっせんを行うこともあるが、契約経緯等に問題があっても、事業者があっせんに非協力的な場合や連絡が取れない場合には、やむを得ずあっせん不調となることがあり、消費生活相談業務において常に課題となっている。

そこで、本調査では、消費生活センターにおける解決困難事例について研究し、今年度は、政府による働き方改革として副業を促進する動きがある一方で、若年層にトラブルが目立ち、相談件数が増加傾向にある起業・副業をめぐる消費者トラブル（サイドビジネス商法）に着目することとした。なかでも、事業者が消費生活センターのあっせんに非協力的、または、連絡が取れないために解決困難となるケースを中心に調査研究を行う。

起業・副業をめぐる消費生活相談には、マルチ商法や起業・副業に関する情報商材やオンラインセミナーの契約など様々なものがある。特に、転売ビジネスやアフィリエイト等について「儲かるまでサポートする」などとSNS等で勧誘し、30万円～200万円のサポート契約やコンサルタント契約を現金払いで締結する例において、勧誘時の問題点を指摘しても事業者からの歩み寄りがみられず、他の消費生活相談に比べてあっせん不調となるものが目立っている。加えて、返金を約束しても、返金前に事業者と連絡が取れなくなる事例も恒常的に発生している。

一方、国民生活センター紛争解決委員会におけるADRや弁護士への委任等により事業者からの返金額が増える可能性はあるが、当センターADRの場合、手続終了までに数カ月を要することがあり、また、弁護士への委任等では、相談料や着手金、また被害回復できた場合には成功報酬が必要となる。いずれの解決手段においても、解決に時間を要した場合には、事業者と連絡不能となることがあり、被害回復が難しくなるおそれがある。

そうした状況を踏まえ、当センターは、本調査に際して、「消費生活センターにおける解決困難事例の研究～起業・副業をめぐる消費者トラブルの被害救済を中心に～」研究会（委員（五十音順） 上中谷勝子消費生活相談員、瀬戸和宏弁護士、宮下修一中央大学大学院法務研究科教授、事務局 独立行政法人国民生活センター教育研修部上席調査研究員）を設置し、このたび報告書を取りまとめた。

本報告書が、消費生活センターにおける相談解決の一助となれば幸いである。

2023年3月
独立行政法人国民生活センター

目次

第1章 起業・副業をめぐる消費生活相談等の現況	1
1. 起業・副業をめぐる消費生活相談の概要	1
2. 消費生活相談におけるサイドビジネス商法の傾向	2
3. サイドビジネス商法の解決困難事例「副業サポート契約」	10
4. 国民生活センターADRでの紛争解決状況	14
第2章 起業・副業関連の消費者トラブルの弁護士受任事例の現状	18
第3章 あっせん困難事例への消費生活センターの対応状況と取組例の調査	38
1. 調査の目的	38
2. アンケート調査の概要	38
3. アンケート調査の結果	39
4. ヒアリング調査の結果	54
●あっせんに応じない事業者に条例に基づく対応の要請を行う取組み（大阪市消費者センター）	55
●解決困難な事例で振込に関係する金融機関に一報する取組み（北九州市立消費生活センター）	59
●あっせん不調事例を弁護団につなぐ取組み（埼玉県消費生活支援センター）	62
第4章 今後の被害救済に向けて	65
（参考資料① 研究会の概要）	69
（参考資料② 調査票）	70

調査結果を読む際の注意

- ・ 結果数値（%）は表章単位未満を四捨五入しているため、内訳の合計が100にならないこともある。
- ・ 法令の表記
 特定商取引に関する法律⇒特商法 割賦販売法 ⇒割販法
 消費者契約法⇒消契法 民事訴訟法 ⇒民訴法
 犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払等に関する法律
 ⇒振り込め詐欺救済法
- ・ 「消費生活センター」を「センター」と表記している場合がある。
- ・ 「販売事業者」を「事業者」と表記している場合がある。
- ・ 「政令指定都市」を「政令市」と表記している場合がある。

第1章 起業・副業をめぐる消費生活相談等の現況

1. 起業・副業をめぐる消費生活相談の概要

消費生活センターは、商品やサービスなど消費生活全般に関する苦情や問合せなど、消費者からの相談を専門の相談員が受け付け、公正な立場で対応にあたっている。相談の多くは、消費者が個人的に消費するための消費生活に関するものであるが、消費者が「誰でも簡単に儲かる」などと言われ、起業・副業のための契約を勧誘され、トラブルになるケースもある。

昨今、政府による働き方改革¹として副業を促進する動きがある一方で、PIO-NET²における「サイドビジネス商法³」（「サイドビジネスになる」等をセールストークに何らかの契約をさせる商法）の相談は恒常的に増加傾向にある。

また、「消費生活年報 2022（全体版）⁴」によると、「契約当事者の特徴」として20歳代に言及している販売方法・手口では、「サイドビジネス商法」が最も上位となっている（表Ⅰ）。

表Ⅰ 上位販売方法・手口別にみた相談の特徴（2021年度）⁵

順位	販売方法・手口	件数	契約当事者の特徴	主な商品・役務等 (括弧内の数値は各項目に占める割合)
1	インターネット通販	187,169	40歳代～60歳代、 給与生活者	①化粧品(14.5%)、②健康食品(7.3%)、③紳士・婦人洋服(6.0%)、④アダルト情報(5.5%)、⑤商品一般(5.3%)
2	定期購入	60,981	40歳以上、 給与生活者	①化粧品(56.9%)、②健康食品(31.0%)、③タバコ用品(2.4%)、④医薬品類(1.9%)、⑤飲料(1.7%)
3	家庭訪販	51,941	70歳以上、 給与生活者、無職	①電気(9.9%)、②屋根工事(9.8%)、③修理サービス(9.2%)、④新聞(7.4%)、⑤インターネット接続回線(4.3%)
4	電話勧誘販売	38,620	70歳以上、 給与生活者、無職	①インターネット接続回線(16.4%)、②他の役務サービス(7.9%)、③魚介類全般(6.9%)、④電気(5.8%)、⑤商品一般(5.7%)
5	かたり商法 (身分詐称)	20,820	60歳以上、 給与生活者、無職	①商品一般(33.6%)、②社会保険(13.1%)、③他の役務サービス(4.8%)、④インターネット接続回線(4.5%)、⑤電気(4.2%)
6	代引配達	20,466	40歳以上、 給与生活者	①かばん(16.1%)、②紳士・婦人洋服(15.7%)、③魚介類全般(7.9%)、④鮮魚(5.8%)、⑤他の身の回り品(5.1%)
7	無料商法	16,659	50歳代、70歳以上、 給与生活者、無職	①広告代理サービス(7.4%)、②アダルト情報(7.1%)、③他の役務サービス(4.8%)、④化粧品(4.5%)、⑤祈とうサービス(4.5%)
8	サイドビジネス 商法	15,380	20歳代、 給与生活者	①内職・副業その他(39.0%)、②娯楽等情報配信サービスその他(7.8%)、③出会い系サイト・アプリ(5.5%)、④化粧品(4.5%)、⑤他の役務サービス(4.4%)
9	フィッシング	12,025	40歳以上、 給与生活者	①商品一般(63.3%)、②移动通信サービス(4.6%)、③その他金融関連サービス(2.1%)、④複合サービス会員(1.8%)、⑤役務全般(1.6%)
10	ワンクリック請求	11,076	50歳以上、 給与生活者、無職	①アダルト情報(92.0%)、②娯楽等情報配信サービスその他(2.0%)、③商品一般(1.5%)、④音楽・映像配信サービス(1.3%)、⑤役務全般(0.6%)

¹ 働き方改革実現会議「働き方改革実行計画」（平成29年3月28日 働き方改革実現会議決定）<https://www.kantei.go.jp/jp/headline/pdf/20170328/01.pdf>

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。

³ 「サイドビジネス商法」とは、「内職・副業（サイドビジネス）になる」「脱サラできる」等をセールストークに何らかの契約をさせる商法のこと、自分で仕事や作業をするものに限る。単に投資や出資、利殖や雇用されるものは含まない。

⁴ 独立行政法人国民生活センター「消費生活年報 2022（全体版）」（令和4年10月公表）https://www.kokusen.go.jp/pdf_dl/nenpou/2022_nenpou.pdf

消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。2022年5月31日までのPIO-NET登録分。「販売方法・手口」は複数回答項目。「インターネット通販」「家庭訪販」「電話勧誘販売」「代引配達」は販売方法に問題があるとカウントされたもののみを対象に集計した。

⁵ 前掲注4「消費生活年報 2022（全体版）」28～29頁 「表11-1 2021年度の上位販売方法・手口別にみた相談の特徴」「表11-2 2021年度の上位販売方法・手口別にみた相談の特徴」より作成。

加えて、2022年4月に成年年齢引下げが実施されたことから、20歳代だけでなく、今後、18歳、19歳にもトラブルが増えることも懸念される。

以下、本章では、消費生活センターに寄せられた消費生活相談を中心に、2.において消費生活相談におけるサイドビジネス商法全体の傾向を、3.においてサイドビジネス商法のなかでも解決困難事例が目立つ「副業サポート契約」について傾向をまとめた。さらに、消費生活センターであっせん不調となった場合に独立行政法人国民生活センター紛争解決委員会におけるADR（以下、「当センターADR」という）で紛争解決するケースもあることから、4.で消費生活センターの解決困難事例と類似する事案の当センターADRにおける解決の状況をまとめた。

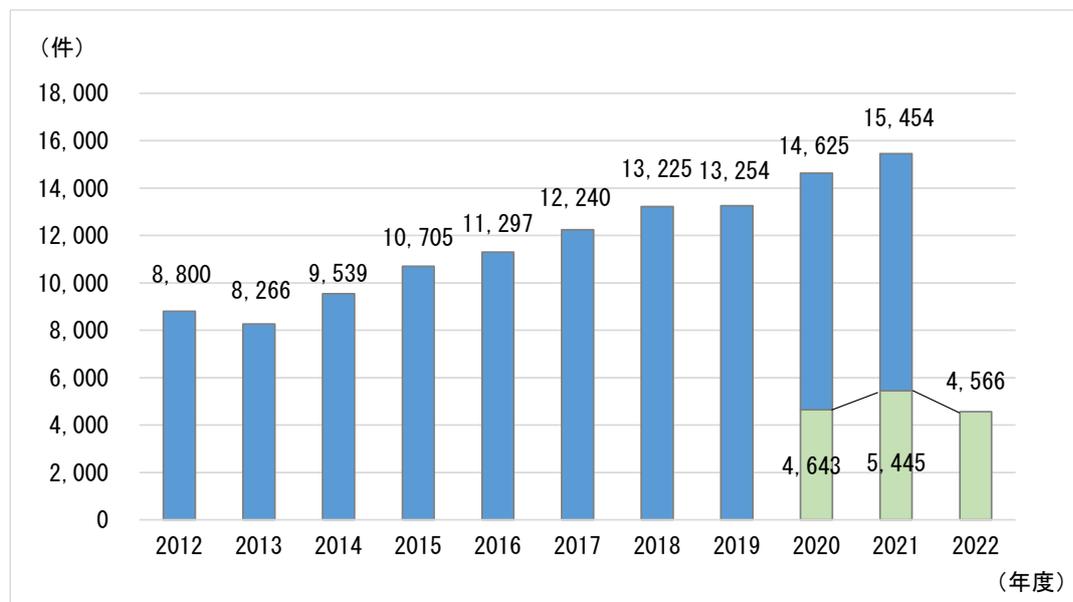
2. 消費生活相談におけるサイドビジネス商法の傾向

（1）サイドビジネス商法の推移

サイドビジネス商法の年度別相談件数⁶をみると、2015年度以降、毎年度1万件以上の相談が寄せられ、2021年度は1万5千件以上寄せられている（図I）。消費生活相談全体の年度別件数は84万～99万件台の間で増減しているが、サイドビジネス商法は2014年度以降、毎年度増加している状況にある。

なお、2022年度の8月末までの登録分は4,566件で、2021年度の同期と比べると若干減少しているが、2020年度の同期と同水準の相談件数が寄せられている。

図I サイドビジネス商法の年度別相談件数（2012～2022年度）



以下では、主に2018年度以降2022年度までのサイドビジネス商法の相談をもとに分析する。

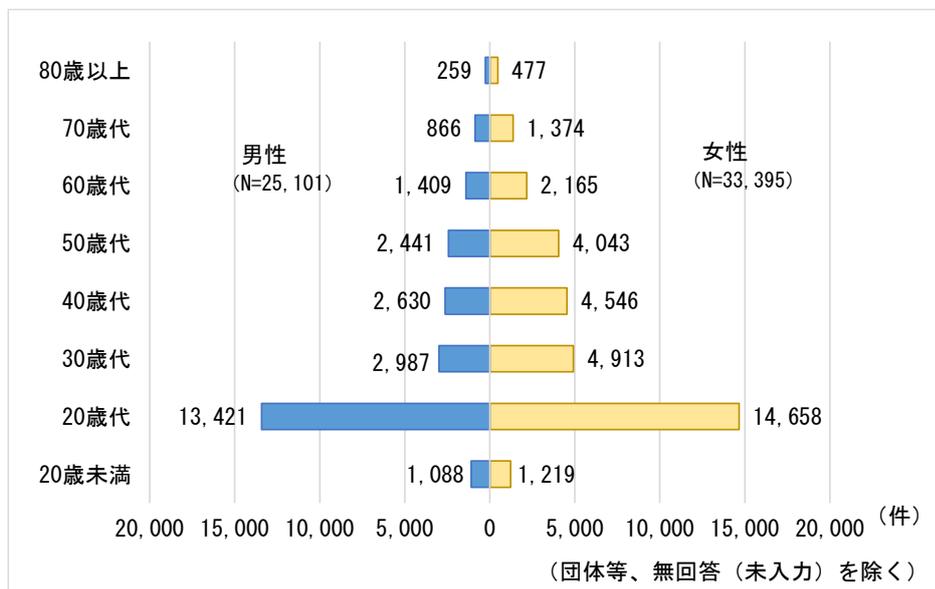
⁶ 消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。2.のPI0-NETデータは、2022年8月31日までのPI0-NET登録分。

(2) サイドビジネス商法の契約当事者の属性

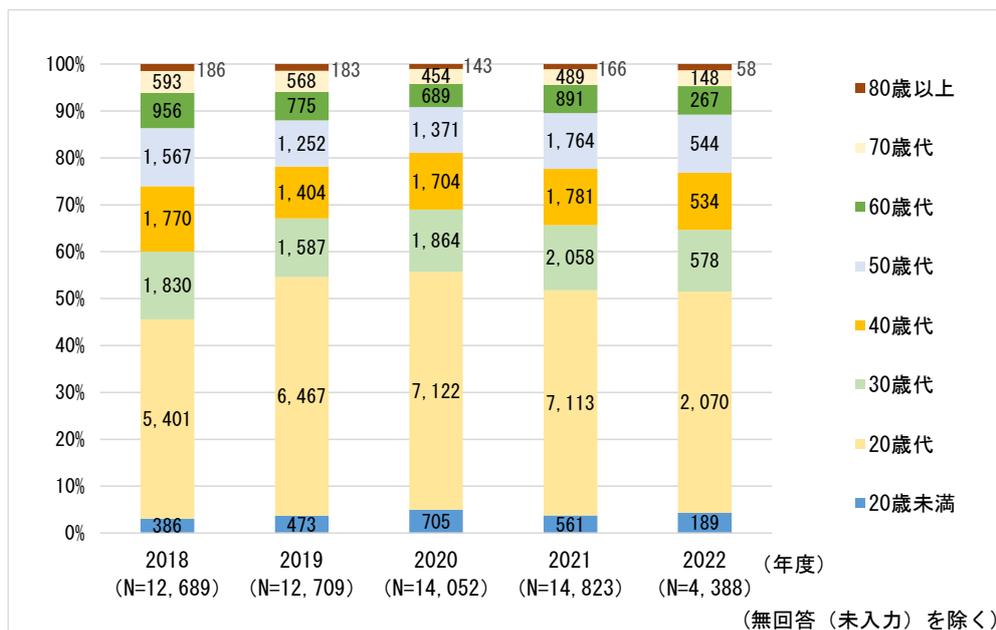
契約当事者の属性をみると、男女ともに20歳代が最も多かった(図Ⅱ)。また、全年代において男性より女性の方が多かった。年度別にみると、いずれの年度も20歳代が最も多く、4割以上を占めた(図Ⅲ)。なお、2022年8月末時点では、2022年4月の成年年齢引下げの影響により20歳未満からの相談が急増しているというような傾向はみられなかった。

相談事例をみると、特に2020年度において、新型コロナウイルス感染症の拡大の影響により収入が減ったり、外出してアルバイトをすることが難しくなったりしたこと、副業に興味を持ったという申し出がみられた。

図Ⅱ サイドビジネス商法の契約当事者の男女別にみた年代(2018~2022年度)

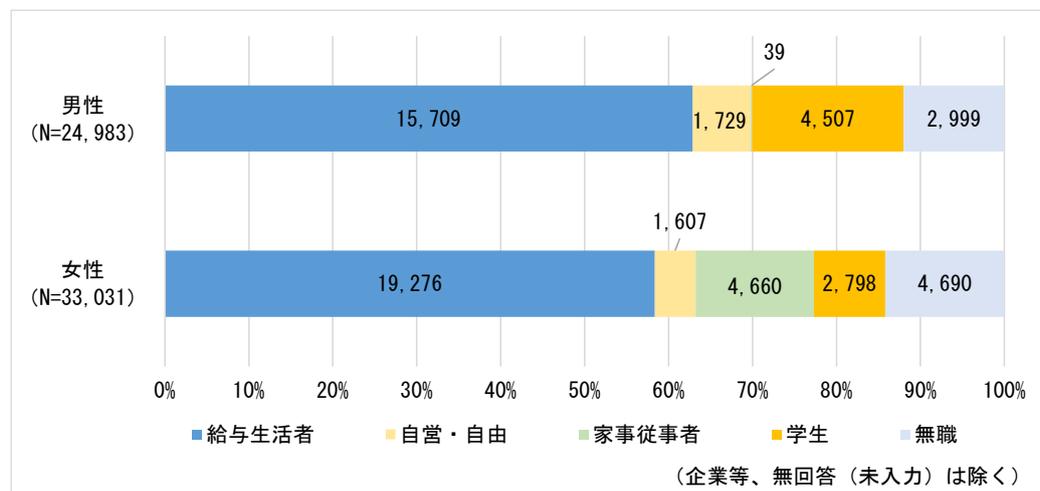


図Ⅲ サイドビジネス商法の年度別にみた契約当事者年代(2018~2022年度)



職業等では、男女ともに「給与生活者」が6割前後で最も多かった（図Ⅳ）。次に多いのは、男性では「学生」、女性では「無職」、女性では「無職」、「家事従事者」であった。

図Ⅳ サイドビジネス商法の契約者当事者の性別にみた職業等（2018～2022年度）



(3) サイドビジネス商法の商品・役務等

サイドビジネス商法には、様々な商品・役務等がある。

2021～2022年度の商品・役務等⁷を見ると、年度により順位が異なるものの上位5位は同じ商品・役務等であった（表Ⅱ）。

表Ⅱ サイドビジネス商法の年度別にみた商品・役務等上位5位（2021～2022年度）

順位	2021年度（全体 N=15,454）			2022年度（全体 N=4,566）		
	商品・役務名	件数	割合	商品・役務名	件数	割合
1	他の内職・副業	5,697	37%	他の内職・副業	1,500	33%
2	他の娯楽等情報配信サービス	1,127	7%	他の娯楽等情報配信サービス	313	7%
3	出会い系サイト・アプリ	846	5%	役務その他サービス	303	7%
4	金融コンサルティング	679	4%	出会い系サイト・アプリ	291	6%
5	役務その他サービス	672	4%	金融コンサルティング	231	5%

上位5位の商品・役務等の主な特徴は以下であった。

- 「他の内職・副業」には様々な事業内容、契約内容が含まれているが、主にアフィリエイトや転売ビジネス等への参加に必要とされる登録料などの相談がみられた。
- 「他の娯楽等情報配信サービス」では、起業・副業に関する情報商材やオンラインセミナーなどの相談がみられた。
- 「出会い系サイト・アプリ」では、話し相手や相談相手になるだけで報酬がもらえる、金銭を受領するために必要として、出会い系サイトのポイント購入や登録料等の金銭の

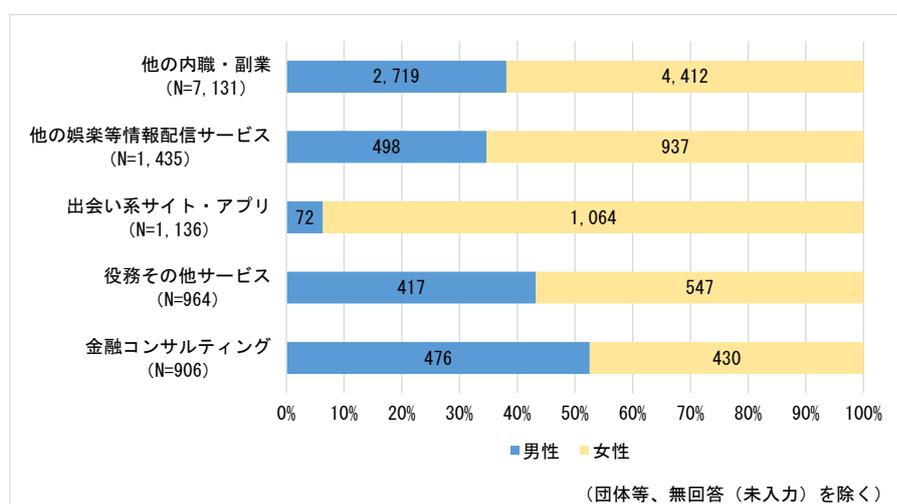
⁷ 2021年度に商品・役務等の分類を変更したため、変更後の2021年度、2022年度について傾向をみた。以下、「相談内容等」も同様。

振込をさせる手口の相談がみられた。

- 「役務その他サービス」は様々なサービスが含まれているが、アフィリエイトや転売ビジネス等に関連するサポート契約やコンサルティング契約に関する相談が主にみられた。
- 「金融コンサルティング」には、金融商品で儲かるための情報商材の購入やセミナー参加、コンサルティング契約をさせられる相談がみられた。

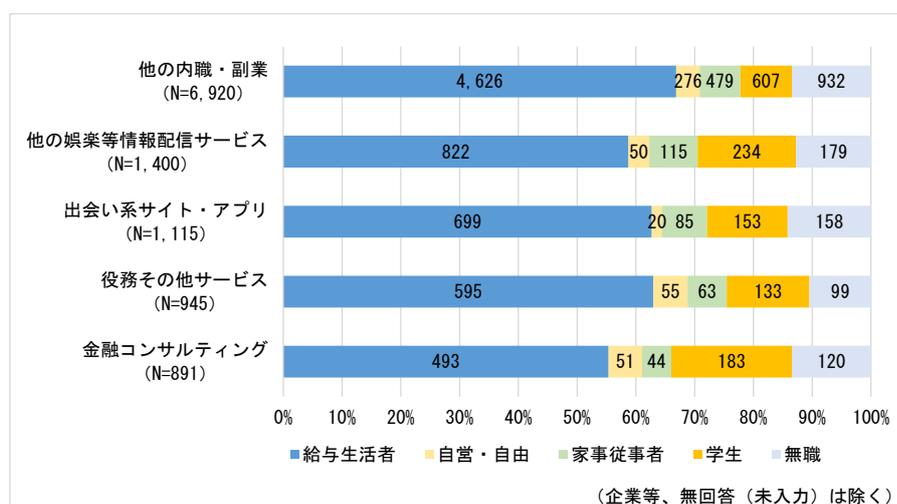
上位5位の商品・役務等別に契約当事者の傾向をみると、「出会い系サイト・アプリ」は女性が9割以上と多かった（図V）。「他の内職・副業」「他の娯楽等情報配信サービス」「役務その他サービス」では、女性の方が6割前後と多かったが、「金融コンサルティング」では、男性が半数以上でやや多かった。

図V サイドビジネス商法の商品・役務等上位5位の契約当事者性別（2021～2022年度）



職業別にみると、上位5位の商品・役務等とも「給与生活者」が最も多く、特に「他の内職・副業」では65%以上であった。「金融コンサルティング」では、「学生」が20%以上であった（図VI）。

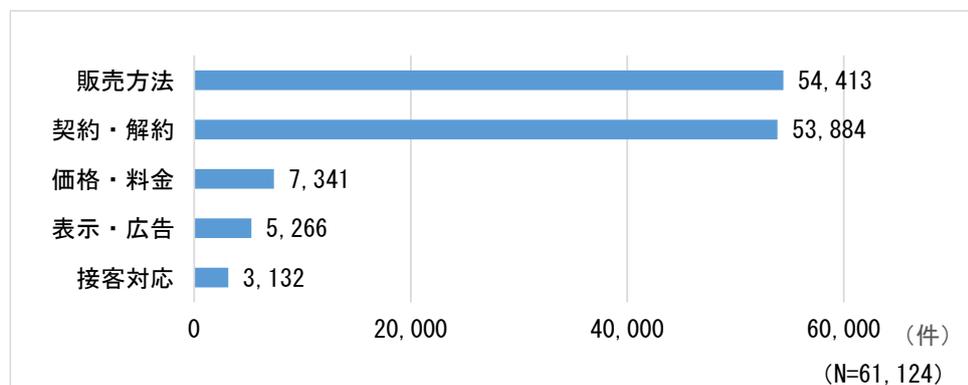
図VI サイドビジネス商法の商品・役務等上位5位の契約当事者職業別（2021～2022年度）



(4) サイドビジネス商法の相談内容

相談内容を内容別分類で見ると、「販売方法」に関する相談（販売方法、販売の手口、セールストーク等のいずれかに問題がある相談）や「契約・解約」に関する相談が約9割であった（図Ⅶ）。

図Ⅶ サイドビジネス商法の内容別分類上位5位（2018～2022年度。複数回答項目）



相談内容等を詳しくみると、「解約（全般）」「返金」「クーリングオフ（全般）」など、契約の解約に関連する相談が多かった（表Ⅲ）。また、「インターネット通販」「SNS」「電子広告」「情報商材」「アフィリエイト」など、インターネットに関連した相談が多かった。

事業者や儲け話の内容に関しては、事業者の説明通りに儲からないという相談である「儲からない」や、儲け話等が詐欺ではないかという相談の「詐欺」、事業者やビジネス等への信用性を問う「信用性」などがみられた。

加えて、契約書面に関連する相談では、契約締結時等に契約書面等が交付されなかった「書面不交付」や、解約条項の有無や契約書の内容に疑問があるなど、契約書面等に何らかの関係がある相談の「契約書・書面（全般）」が目立った。

表Ⅲ サイドビジネス商法の主な相談内容等上位20位（2021～2022年度。複数回答項目）

2021、2022年度のサイドビジネス商法 全体 (N=20,020)							
順位	主な相談内容等	件数	割合	順位	主な相談内容等	件数	割合
1	解約（全般）	9,116	46%	11	書面不交付	2,992	15%
2	返金	8,183	41%	12	詐欺	2,908	15%
3	インターネット通販	8,088	40%	13	信用性	2,798	14%
4	SNS	7,965	40%	14	虚偽説明	2,684	13%
5	電子広告	5,731	29%	15	クレジットカード	2,553	13%
6	情報商材	5,031	25%	16	アフィリエイト	2,390	12%
7	電話勧誘	3,684	18%	17	契約書・書面（全般）	1,957	10%
8	クーリングオフ（全般）	3,491	17%	18	クレ・サラ強要商法	1,946	10%
9	高価格・料金	3,411	17%	19	決済代行業者（全般）	1,447	7%
10	儲からない	3,183	16%	20	連絡不能	1,261	6%

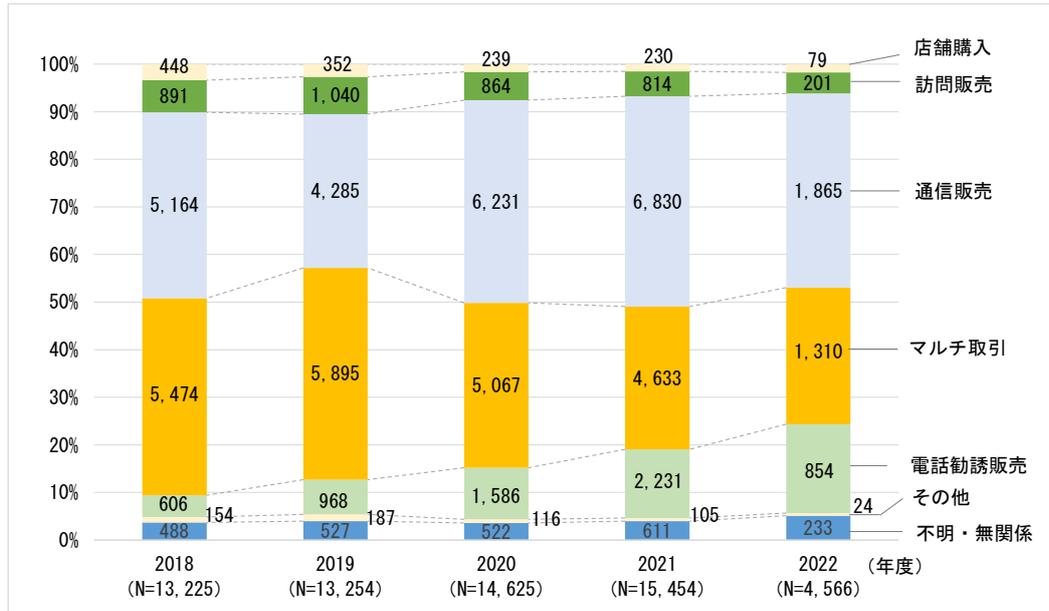
（相談内容は複数回答項目。表中の割合は小数点以下を四捨五入した値）

(5) サイドビジネス商法の販売購入形態、金額、信用供与

①販売購入形態

販売購入形態⁸は、「通信販売」が最も多く、次いで、「マルチ取引」、「電話勧誘販売」が多かった。2020年度以降「通信販売」は毎年度最も多く、「マルチ取引」は若干減少傾向、「電話勧誘販売」は年々増加傾向にある（図Ⅷ）。

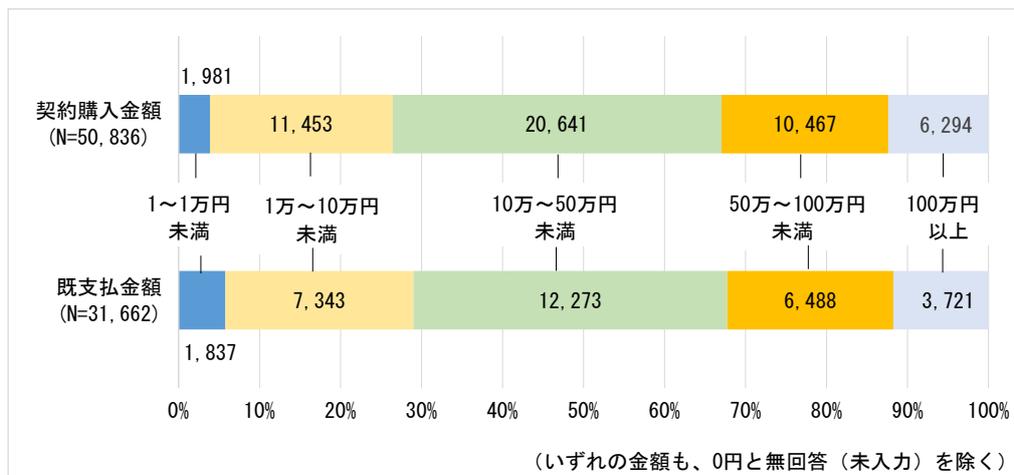
図Ⅷ サイドビジネス商法の年度別販売購入形態（2018～2022年度）



②金額

「契約購入金額」及び「既支払金額」をみると、「契約購入金額」・「既支払金額」とともに「10万円～50万円未満」が最も多く約4割であった。また、「100万円以上」もそれぞれ1割以上あった（図Ⅸ）。

図Ⅸ サイドビジネス商法の契約購入金額と既支払金額（2018～2022年度）

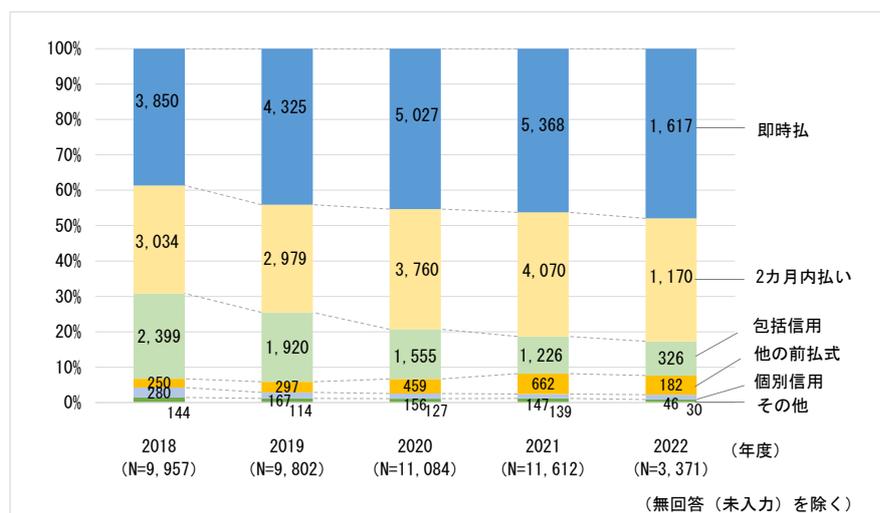


⁸ 販売購入形態は、1相談につき1つ選択する項目であるが、実際には複数の形態で勧誘され、契約に至るケースもある。

③信用供与の有無

信用供与の有無をみたところ、いずれの年度も「即時払」が最も多く、その事例をみると、手持ちの金銭で支払うだけでなく、消費者金融から借りて支払う例がみられた（後述（6）①クレ・サラ強要商法参照）。また、クレジットカードで支払う事例も多かったが、「包括信用」（2カ月を超えて支払うもの）は減少傾向、「2カ月内払い」は増加傾向であった（図X）。

図X サイドビジネス商法の年度別にみた信用供与の有無詳細（2018～2022年度）

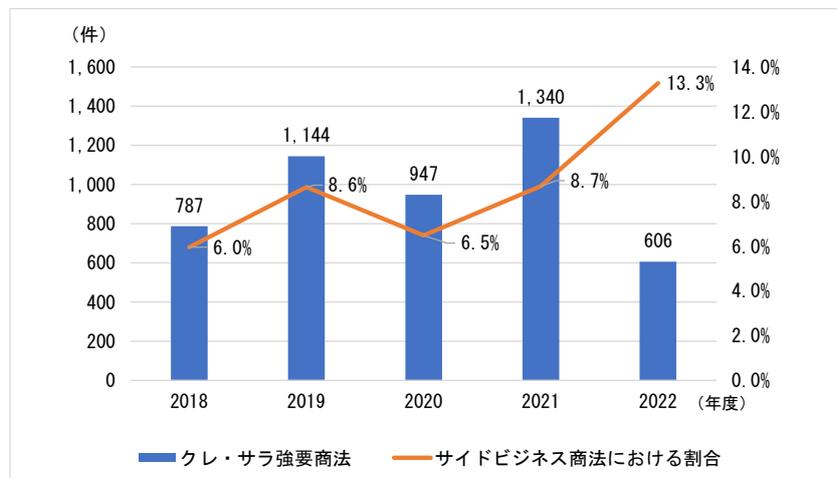


(6) その他の傾向

①クレ・サラ強要商法

「クレ・サラ強要商法⁹」の相談は増加傾向にあり、2021年度ではサイドビジネス商法全体の8.7%だったが、2022年度では13.3%と割合が高くなっている（図XI）。ネットビジネス関連の副業への参加に必要とされる登録料やそのサポート契約が目立った。

図XI クレ・サラ強要商法の年度別件数（2018～2022年度）



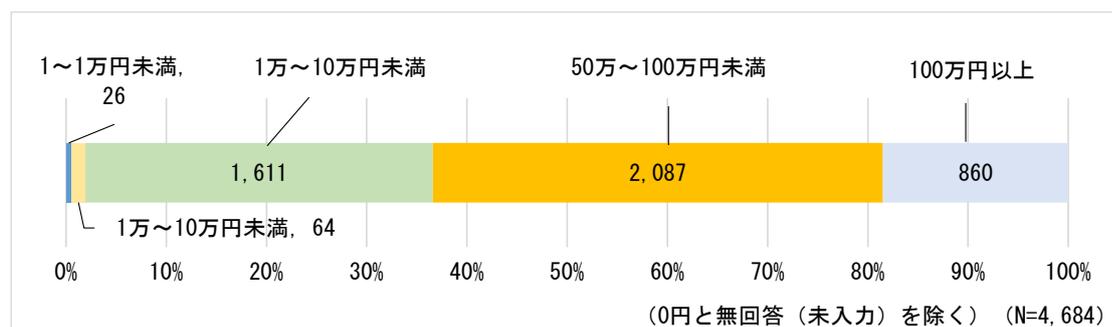
(図中の割合は小数点第2位を四捨五入した値)

⁹ 売買契約の際に無理やり消費者金融等から借金をさせられたりクレジットカードを組まされたりするもの。

契約購入金額をみると、「50万円以上100万円未満」が最も多かった（図Ⅻ）。

相談事例では、消費者が勧誘された契約について「支払えない」と言うと、事業者から消費者金融で借りることを促され、なかには無職や学生でも借りられるようにするために、消費者金融に虚偽の申告を行うように指南される事例がみられた。また、事業者からスマートフォンに遠隔操作アプリを入れるように言われ、消費者金融の借り方を指南された、事業者に端末を操作されてしまったという申し出もあった。

図Ⅻ クレ・サラ強要商法の契約購入金額（2018～2022年度）

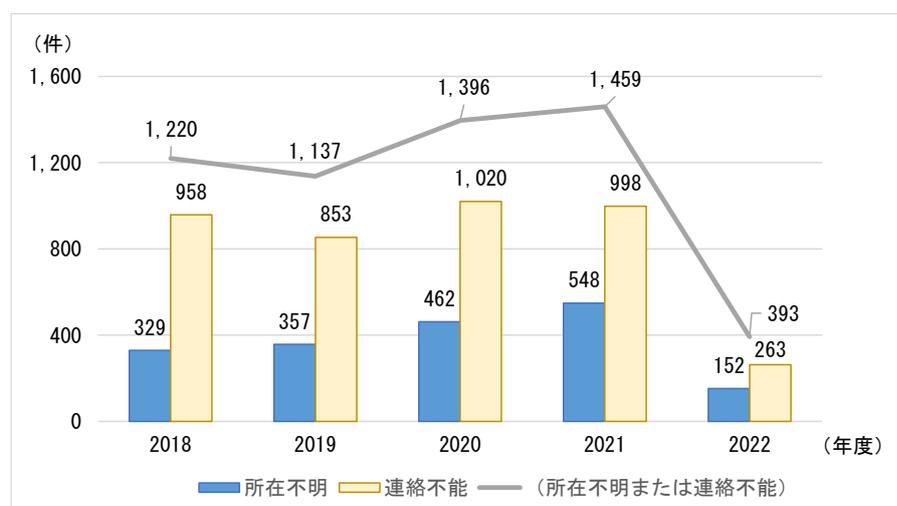


②所在不明・連絡不能

事業者の所在等について、事業者が所在不明もしくは行方不明となっている「所在不明」、事業者が所在不明ではない場合でも何らかの理由で連絡が取れない「連絡不能」に関する相談が寄せられており、相談件数は増加傾向にあった（図ⅩⅢ）。

事業者が「所在不明」または「連絡不能」となっている相談の2021～2022年度の商品・役務等をみると、「他の内職・副業」が4割弱で最も多く、事例としては、報酬がもらえると謳うサイトやアフィリエイトに有料で登録したが、その後、事業者と連絡が取れない、連絡先がわからない、といった相談がみられた。

図ⅩⅢ サイドビジネス商法の所在不明・連絡不能の年度別件数（2018～2022年度）¹⁰



¹⁰ 「所在不明または連絡不能」は、1件の相談に「所在不明」「連絡不能」の両方が含まれる場合がある。

3. サイドビジネス商法の解決困難事例「副業サポート契約」

(1) 副業サポート契約のトラブル概要

「サイドビジネス商法」の相談で交渉が難航するものとしては「誰でも簡単に儲かる」などと誘い、「儲かるまでサポートする」あるいは「コンサルティングするので儲かる」として副業をサポートする契約（ここでは、「副業サポート契約」¹¹）が挙げられる。

相談事例としては、2020年及び2021年の報道発表資料より、以下のようなものがある（事例末尾の括弧内は、契約当事者の属性）。

【事例1】SNSの広告を見て副業の高額なサポートプランの契約をした

「定型文を送信するだけで月に100万円から200万円稼げる」というSNSの広告を見て副業サイトにアクセスし、ノウハウが記載された情報商材を購入した。すると業者から電話があり、いきなり有料サポートプランの説明になった。業者からは25万円のサポートプランを勧誘されたが、「お金がないので支払えない」と断った。しかし、消費者金融からの借金を勧められ、手持ちのお金と合わせて合計15万円を銀行口座に振り込んだ。残りの10万円は今後発生する報酬から差し引かれることになったが、契約はすべて口頭で、書面等は受け取っていない。仕事の内容も広告とは違っており、解約したい。（2021年6月受付 20歳代 男性）¹²

【事例2】アフィリエイトの情報商材の契約をしたが、事業者と連絡が取れない

「アフィリエイトで簡単にもうかる」というインターネットの広告を見て、約3,000円のマニュアルを購入した。マニュアルにはたくさんの有料プランが紹介されており、事業者から電話で「有料プランに入らなければもうからない。高額なプランほど色々なサポートが受けられる」と言われ、65万円のプランを契約した。指示通りにブログを作り、毎日記事を書いたがもうからず、事業者と連絡も取れなくなった。（2021年1月受付 20歳代 女性）¹³

【事例3】転売ビジネスのノウハウを借金させられて契約したが、役に立つ内容ではなかった

私は学生だが、友人からネットビジネスで稼げる話があると誘われ、カフェで会うことになった。出向いたところ友人の他にネットビジネスのノウハウを教えるという男性がいた。「仕入れたものをインターネットオークションやフリマサイトで売れば儲かる」「ビジネスを始めるには50万円でノウハウを覚えてもらう必要がある」という話をされた。お金がないと言うと、働いてい

¹¹ 契約者は、自身の個々の要望や起業・副業に関する困りごとに事業者がサポートしてくれると期待していることから、ここでは「副業サポート契約」と呼ぶことにする。教材、情報商材、講座、ビジネスツールといった定型的な物品や役務の提供契約に、契約者の要望に応じて事業者が個々に助言するサービスが付随しているケースも含む。「儲かるにはこのプランを契約した方がよい」あるいは「この契約をすれば便宜が図られ、儲かるようになる」などと説明され、その契約内容がサポートであるのか事例からは明確でないものもある。

¹² 独立行政法人国民生活センター「【若者向け注意喚起シリーズ<No. 6>】SNSをきっかけとした消費者トラブル-広告の内容はしっかり確認！知り合った相手が本当に信用できるか慎重に判断を！-」（令和3年11月4日公表）https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20211104_1.pdf より事例1

¹³ 独立行政法人国民生活センター「【若者向け注意喚起シリーズ<No. 2>】情報商材や暗号資産（仮想通貨）のトラブル-「もうかる」はさすが、残ったのは借金…-」（令和3年6月3日公表）https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20210603_1.pdf より、事例2

ることにしてお金を借りればよいと消費者金融に連れていかれ、指示されるままにお金を借りた。お金はその場で男性に手渡したが、契約書などの書面は何ももらわなかった。数回男性に会って稼ぐためのノウハウを聞いたが、あまり役に立つ話ではなかった。解約して全額返金してほしいが、契約先の男性のSNSアカウントの情報しかわからず、メッセージへの返信もなくなってしまった。(2020年8月受付 20歳代 女性)¹⁴

以降は、2022年度に受け付けた事例¹⁵で、相談が多く寄せられた事業者の事例を中心に取り上げた。金額は概数である。

【事例4】遠隔操作アプリで指示され、消費者金融に融資を申し込んで、サポート契約した

コマーシャルを見るだけで1日10万円儲かると動画投稿サイトの広告を見て、その事業者のSNSに登録した。2,000円のスタートパックをクレジットカードで購入した後、事業者から電話があり、60枚ほどのPDFを見ながら長時間説明を受けた。

自分のブログに広告を貼る仕事で、「ブログに表示された広告が見られた分だけ儲かる」「長く稼げる」とのことだった。ブログ掲載等のフォローのため170万円のサポートサービスを勧められた。支払いは「消費者金融の無利息の期間に返済できるから心配ない」と30日間無利息の消費者金融から借金するよう勧められた。

遠隔操作アプリをダウンロードするよう促され、遠隔操作アプリで指示されながら、消費者金融に融資を申し込んだ。収入は実際より多く、利用目的は副業でなく自動車の修理と書くように言われた。消費者金融3社から約125万円を借り、事業者の口座に振り込んだ。家族に相談したら詐欺だと言われた。返金してほしい。(2022年7月受付 40歳代 女性)

【事例5】いつの間にかサポート契約の支払いに至り、解約には解約料がかかる

スマートフォンで副業を検索していたところ、SNSのメッセージを送るだけで儲かるという広告を見た。その事業者のSNSに登録しアンケートに回答したら、参加料3,000円を求められたので無視していたが、事業者から電話があり「今なら1,000円で参加できる」とマニュアルの購入を勧められた。1,000円ならよいかと思いクレジットカードで決済した。

その後、事業者から電話で仕事内容の説明があり、メッセージに自動返信できる90万円のサポートプランを勧められた。「お金がない」と言うと、「クレジットカードの上限を調べる」と言われ、送られてきたURLを指示通りタップしたら10万円を決済したことになる。不審に思い解約したいと伝えると、50万円の解約料を支払うように言われ、解約料がかかるくらいなら続けることにした。消費者金融への申告内容を指示され仮審査に申し込んだが、解約したい。

(2022年5月受付 20歳代 女性)

¹⁴ 独立行政法人国民生活センター「「転売ビジネス」で稼ぐつもりが…簡単には儲からない！-ネット広告やSNSの情報、友人からのうまい話をうのみにしないで-」（令和3年2月10日公表）より

https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20210210_1.pdf 事例6

¹⁵ 事例4、事例6は図Ⅰ～ⅩⅢ、表Ⅱ、表Ⅲの内数に含まれていない。

【事例6】サポート料は支払免除と言われたが請求され、担当者と連絡が取れない

体調を崩していた時にネットで副業を検索していた。「詐欺だ」などの書き込みがないかも調べていたが、ランキング1位の事業者には特に情報がなかった。1位なら信用できるかと思い、SNSで連絡したら女性から返信があった。「テキストをコピーして貼るだけで、初心者でも月100万円以上稼げる。費用は一度2万円を支払うが、その後はかからない。無料サポートがある」と言われ、2万円のガイドブックを購入し、始めてみた。

その後、男性から電話があり「テキストをコピーして誘った人がライバー（ライブ配信する人）になり、その配信の収益の一部があなたの収入になる」と説明された。「あなたの信用を上げるために」と90万円のサポート契約を勧められ不審に思ったが、「コロナで収入が減っているなら補助枠で支払いは免除される。安心して」と繰り返し言われた。支払免除なら、と手持ちのクレジットカードと新規で作成するよう言われたクレジットカードの、計4枚で60万円を決済した。さらに信用を上げるためと消費者金融の登録も勧められたが、おかしいと思い断った。男性の指示通りに決済を取消す和解書を送ったが請求が来た。サポート事務局からは補助枠はないと言われ、男性とは連絡が取れない。騙された。解約したい。（2022年9月受付 20歳代 女性）

（2）副業サポート契約の典型例

副業サポート契約の相談事例を見たところ¹⁶、概ね以下の傾向があった。

①勧誘、契約、相談までのパターン

- ・ SNSで誘われたり、動画投稿サイトの広告を見たり、「副業」などとインターネットで検索するなどして知り合った人・事業者から、主に転売ビジネスやアフィリエイト等について「簡単に儲かる」と勧誘される。
- ・ 最初は1万円前後のマニュアルや情報商材を購入するケースが多い。購入後、電話で業務内容について連絡があり、そのまま、副業サポートについて長時間勧誘を受けるケースもある。
- ・ 事業者から、儲かるまでサポートすると言われ、30～200万円のサポート契約やコンサルタント契約を勧められる。
- ・ 手持ちの金銭で支払えない場合、クレジットカード決済、または、消費者金融から融資を受けるノウハウを指南され、手渡しや銀行振込等で事業者を支払って契約する。
- ・ 契約から数日～数カ月後、「指示通りにやっても儲からない」「サポートが稚拙だ」「こうした契約は詐欺が多いとインターネットで見た」等として、消費生活センターに相談する。

相談者または消費生活センターが解約交渉等をした際の事業者の対応¹⁷は、概ね以下の傾向があった。

¹⁶ 2020～2022年度に寄せられた「サイドビジネス商法」のうち、副業に関するサポートやコンサルティングが関連している相談事例を分析の対象とした。3.（3）（4）についても同様。

¹⁷ 相談事例に関する分析のほか、本調査に際して消費生活センター等にヒアリングし、聞き取った内容をまとめた。（3）（4）同様。

②支払手段による違い

○クレジットカード決済の場合

- ・ 事業者が交渉に応じない場合でも、クレジットカード決済の場合、カード会社や決済代行業者の協力で解決に至る例が多い。 契約から数カ月期間が経っている場合や、チャージバックが不成立となった場合には解決が難しい。

○現金払いの場合

- ・ 銀行預金の引出しや消費者金融等で借金をするなどして、銀行振込や現金手渡しで支払う場合（以下、「現金払い」という）、交渉相手が販売事業者のみとなり、事業者の対応次第で解決困難に陥りやすい。
- ・ 事業者と交渉しても、少額（支払額の1～3割ほど）の返金額の提示しかないケースの場合、相談者は早期解決を望んで少額の返金で解決するか、ADRや少額訴訟、弁護士への委任等、他の紛争解決の方法に進む。

（3）交渉が難航する事業者の特徴

交渉が難航する事業者には、主に以下の特徴があった。

① 連絡が取れない

- ✓ 連絡先不明・連絡手段がない（連絡先がわからない。契約書がない。SNSのアカウントしかわからない）
- ✓ 連絡先はあるが対応しない（電話に出ない。手紙やクーリング・オフ通知を受け取らない）
- ✓ 交渉中に連絡不能になる（折り返しの連絡がない。返金を約束後に連絡が取れなくなる）

② 交渉に対応はするが、歩み寄りがない

- ✓ 契約内容は既に実施済み、として返金に応じない
- ✓ 消費者性や、通信販売以外の特商法の該当性を認めない
- ✓ 勧誘した個人（会員等）の問題として、販売する事業者としての責任を認めない
- ✓ クーリング・オフや規約上の中途解約期間経過後は交渉に応じない

③ その他

- ✓ 交渉方法が限定される（弁護士としか交渉しない。書面でしか回答しない）
- ✓ 主張の根拠を示さない（消費生活センターが特商法の訪問販売や電話勧誘販売に該当すると説明しても、明確な根拠なく否定する）
- ✓ 「一切苦情を言わない」等の和解書や合意書を交わしていることを理由に、交渉に応じない
- ✓ 相談員に怒鳴るなど、対応が悪い

(4) 副業サポート契約の解決事例

現金払いの場合に解決が困難な例が目立ったが、その反面、現金払いでも全額返金等、比較的高額の返金で解決する例もあった。以下に傾向をまとめた。

①全額返金や、全額に近い返金で解決に至ったケース

- ✓ 未成年者取消しの場合
- ✓ 契約から数日以内に事業者へ解約を申し出た場合
- ✓ 特商法で連鎖販売取引や電話勧誘販売等に該当するとしてクーリング・オフ期間内にクーリング・オフ通知をし、事業者が認めた場合

②比較的高額の返金を受けられたケース

- ✓ 契約条項の解約条件を満たしている場合

③その他

- ✓ 既払金放棄で解約する場合で、交渉次第でプラス数万円返金される例もあった
- ✓ 消費生活条例のあっせんに関する条例を活用し、事業者へ通知を発出し、全額返金に至った
- ✓ 警察、金融機関と連携し、事業者の口座凍結をしたところ、返金に至った

4. 国民生活センターADRでの紛争解決状況

消費者が消費生活センターに相談して解決困難となった場合には、ADR（裁判外紛争解決手続き）や少額訴訟、弁護士への委任等、別の紛争解決の方法を選ぶことがある。

当センターADRにおいて、重要消費者紛争¹⁸の解決を図るため主に「和解の仲介」¹⁹を行っており、起業・副業に関連する事例も多くみられる。

そこで、当研究会事務局において、当センターADRの公表資料から「副業サポート契約」と思われる事例²⁰を抽出し、紛争解決状況を調べ、概要をまとめた。

¹⁸ 消費者紛争のうち、消費者に生じ、若しくは生ずるおそれのある被害の状況又は事案の性質に照らし、国民生活の安定及び向上を図るうえでその解決が全国的に重要であるものとして、多数性、重大性、複雑性等のあるもの。

¹⁹ 仲介委員が当事者間の交渉を仲介し、和解を成立させることによって紛争解決を図るもの。その他、仲裁委員が判断（仲裁判断）を行い、当事者がその仲裁判断に従うことで紛争解決を図る「仲裁」手続きもあるが、ここでは、和解の仲介についてまとめる。

²⁰ アフィリエイトや転売ビジネス等、インターネット上で行われるビジネスに関する副業で、サポートやコンサルタントの契約、または、サポートやコンサルタントのサービスが付いた契約を締結したものをまとめた。なお、サポートやコンサルタントが月会費制のものは、契約金額が1万円前後と少額であったため含めなかった。

(1) 副業サポート契約の紛争解決の状況

2019年度～2021年度までに公表した「国民生活センターADRの実施状況と結果概要について」から、副業サポート契約と思われる事例を抜粋した(表IV)。

その結果、15事例中12事例で和解に至っていた。和解事例のうち、和解内容が記載されていた10事例については、契約解除や返金を争った金額のおおよそ5～10割について契約解除や返金される内容で和解していた。

また、当センターADRの手続きの前に消費生活センターに相談している事例は13事例あり、そのうちの11事例で当センターADR手続きにより和解に至っていた。消費生活センターに相談した際、事業者から提案された返金額が確認された事例は3事例であり、いずれも、当センターADRで消費生活センターの交渉時より多くの契約解除・返金額で和解していた。

(2) 留意点

消費生活センターとの交渉よりも多くの契約解除・返金額で和解する例がみられるが、個別の手続きの結果であり、解決に至るかは当事者の譲歩次第の面がある。また、手続終了までに数カ月かかる²¹ことから、事業者と連絡が取れなくなるリスクがあるとも考えられる。

なお、制度上、消費生活センターのあっせんと異なる主な点は以下の通りである。

- ▶ 学識経験者、弁護士等、専門的な知識・経験を有する仲介委員が解決を図る。
- ▶ 国民生活の安定と向上を図るために委員会が必要と認める場合、結果概要を公表できる。
- ▶ 合理的な理由がなく手続きに協力せず同種紛争の解決が困難と認められる場合等については、事業者を特定する情報を公表することができる。
- ▶ 和解で定められた合意事項が守られない場合には、当事者からの申し出を受けて、紛争解決委員会の判断により、もう一方の当事者に対して合意事項を守るよう勧告(義務履行の勧告)することができ、また、義務履行の勧告を行ったにも関わらず履行しなかった事業者は、事業者を特定する情報を公表している。
- ▶ 本手続きで解決しない場合で、消費者が裁判所に訴える場合、国民生活センターは訴訟の準備等を支援するための資料を提供することができる。

※各地の苦情処理委員会

多くの都道府県や政令指定都市等の消費者行政において、苦情処理委員会が設けられている。東京都消費者被害救済委員会は年に複数の取扱事例があり、そのなかには、同委員会の手続きに合理的な理由なく応じなかった事業者について事業者名を公表している例があった。

²¹ 独立行政法人国民生活センター「国民生活センターADR制度開始後10年の申請状況等について」(平成31年4月25日公表) https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20190425_1.pdf

表IV 国民生活センターADRにおける副業サポート契約関連の事案概要²²

	公表年度	事案名	和解	申請人の主張の概要	手続きの経過	支払方法	センター相談の有無(交渉結果)	本手続きの契約解除・返金額/争った額	左記の率
1	2019	インターネットによって購入した情報商材の解約に関する紛争(23)(24)	○	申請人イ・ロ:「億万長者になれる」というセミナー(約30万円)に申し込んだ。セミナーで「別のコースも受講した方が良い」と言われ申し込んだ(約50万円)。儲からないので返金してほしい。	相手方販売会社が申請人らの請求を認め、全額返金する旨の回答があり、和解した。	イ:不明 ロ:現金、決済代行業者分割払い、銀行振込	イ:有(一部返金提案) ロ:記載なし	イ・ロ 80万円 /80万円	イ・ロ 100%
2	2019	インターネットを利用した副業契約の解約に関する紛争(26)	○	手間なく稼げると説明されて転売ビジネスのセミナーを契約(35万8千円)。実際は手間がかかり説明通りに稼げない。既払金を返金してほしい。	相手方は当初全額返金にはできないが1~2割の返金は可能と回答。第3回期日で20万円の返金で和解した。	銀行振込	記載なし	20万円 /35万8千円	56%
3	2020	インターネットを利用した副業契約の解約に関する紛争(25)	○	専業主婦がネット販売のビジネスモデルの塾を契約(50万円)。「予算が10万円あれば稼げる」と言われたが利益は出ず相手方から助言も得られなかった。返金を求める。	相手方から申請人の請求は認めないが話し合いには応じると回答があり、期日の際に相手方より和解金の提示があり、和解した。	銀行振込	有(記載なし)	記載なし /50万円	不明
4	2020	アフィリエイト契約の解約に関する紛争(9)	○	「初心者でも月5万円は稼げる」と説明されてアフィリエイトのコンサルティング契約をした(約52万円)。相手方のマニュアルは広告媒体サイトの掲載基準を満たしていなかった。契約をなかつたことにしてほしい。	相手方からは業務提供誘引販売等には該当しない、申請人の請求は認めないと回答があったが、仲介委員の和解案により和解が成立した。	クレカ(後からリボ)	有(40万円返金提案)	44万円 /52万円	85%
5	2020	インターネットを利用した副業契約の解約に関する紛争(27)	×あっせん不調	大手ショッピングサイトに出店する副業サポート契約をした(50万円、全額返金条項付)。一度も売れなかったため返金を求めたが応じられなかった。既払金の返金と今後の請求停止を求める。	相手方は個人事業主Xが無断で会社名を使い契約したもので手続きに協力しないと回答したが、期日で相手方より返金額が提示されたが、申請人の希望と乖離が大きく不調となった。	クレカ	記載なし	0円 /50万円	0%
6	2020	コンサルタント契約の解約に関する紛争(6)	○	夢の実現に役立つと言われて消費者金融から借入をして入会(25万円)。自分の価値をSNSで発信して人を勧誘する内容でやめることにした。消センに相談し、クレカ払いの10万円は返金されたが、現金払いの15万円も返してほしい。	相手方は、クーリング・オフ期間が過ぎ、返金に応じる理由はないとしたが、早期解決のため今回は返金すると回答し、和解が成立した。	クレカ、現金(消費者金融借入のうえ)	有(クレカ分は返金。現金払い分は返金なし)	15万円 /15万円	100%
7	2020	コンサルタント契約の解約に関する紛争(7)	○	大学生がSNSで勧誘され事業者の指示で消費者金融から借入してビジネスコンサルタントの契約をした(49万5千円)。集客のために自作自演の投稿をするなど事前の説明と違ったので解約したい。全額返金してほしい。	相手方から返金に応じる義務はないが申請人の請求を一部認めると回答があった。期日の結果、サービス提供分を日割り計算した金額で和解した。	銀行振込(消費者金融借入のうえ)	有(解約に応じず)	41万円 /49万5千円	83%
8	2020	コンサルタント契約の解約に関する紛争(9)	×あっせん不調	150万円稼げるまでサポートするという無在庫ネットショップのコンサルティング契約をした(100万円)。自ら情報収集して転売したが3カ月で2万円しか利益はなかった。契約をなかつたことにして既払金を返してほしい。	相手方は、申請人は事業者であり本申請は却下されるべき、業務提供誘引販売には当たらないとし、歩み寄りは得られず不調となった。	クレカ	有(返金に応じず)	0円 /100万円	0%

²² 「本手続きの契約解除・返金額/争った額」では、公表資料で「約●円」と記載がある場合も「約」の記載を省略した。また、公表資料に具体的な和解金額の記載がなく「●割返金」で和解したと記載があった場合、争った額にその割合を乗じて「本手続きの契約解除・返金額」を記載した。

公表年度	事案名	和解	申請人の主張の概要	手続きの経過	支払方法	センター相談の有無(交渉結果)	本手続きの契約解除・返金額/争った額	左記の率
9 2020	コンサルタント契約の解約に関する紛争(10)	○	「1日1時間の作業で月収30～120万円稼げた」という動画を見て説明会に参加し、転売システムのコンサルタント契約(39万8千円)をした。事業者に不信感を持ち、支払いに不安があるので契約解除してほしい。	相手方は担当者の説明が不十分であったとして申請人の請求を認め、既払金の返金に応じると回答があり、和解が成立した。	クレカ(10万円)、残金は相手方10回払い	有(返金に応じず)	39万8千円/39万8千円	100%
10 2020	コンサルタント契約の解約に関する紛争(11)	○	「毎月10万円稼げる」という写真投稿のコンサルタント契約をした(50万円か65万円か、当事者の認識が異なる)。儲からないので解約を申し出て、同意書に記入して返送したら1万円で解約同意したことになる。既払金を返してほしい。	相手方から申請人の請求は認めないと回答があったが、期日の結果、相手方から早期解決のため和解金額が提示され和解した。	銀行振込(キャッシングのうえ)	有(返金に応じず)	記載なし/49万円または64万円	不明
11 2021	コンサルタント契約の解約に関する紛争(15)	× 取下げ	消費者金融から借入してオンラインサロンの契約をした(132万円)。専用のHPを見られるようになったが、経営の知識を学ぶようなコンテンツなどはなく不信。既払金を返してほしい。	相手方は代表者が交代しており、連絡を取ること難しいため、申請人は申請を取り下げた。	現金(消費者金融借入のうえ)	有(返金に応じず)	0円/132万円	0%
12 2021	コンサルタント契約の解約に関する紛争(16)	○	「20万円は稼げる」と言われ、ブログで稼ぐセミナーを契約し(約50万円)、相手方に付き添われて消費者金融で借入し支払った。アドバイスを受けブログを書いたが、説明されたサポートはなく、儲けることはできないと思った。既払金を返してほしい。	相手方から、契約期間後もサポートしており全額返金は難しいが部分返金で和解したいと回答があった。申請人の希望する7割返金で和解が成立した。	現金(消費者金融借入のうえ)	有(5万円の返金提案)	35万円/50万円	70%
13 2021	コンサルタント契約の解約に関する紛争(18)	○	「すぐに10万円稼げる」とSNSでメッセージが届き、1万8千円を払って副業を始めた。その後アフィリエイトのサポート契約(9万円)をしたが、マニュアルを見て自分で副業すると言われ不信感を持った。契約をなかったことにして既払金を返してほしい。	相手方は仲介委員の提示した和解案に難色を示したが、紛争の長期化を望まないとし、5割返金で和解に応じると回答があり、和解が成立した。	銀行振込	有(解決せず)	5万4千円/10万8千円	50%
14 2021	コンサルタント契約の解約に関する紛争(19)	○	「簡単に稼げる方法を教える。大学生なので契約金は半額の25万円が良い」と言われ物販のサポート契約をした。物販を始めるための動画を見て、商品未使用のままレビューを書くのはよくないと気づき、やめることにした。今後の請求を止めて既払金8万5千円を返してほしい。	相手方から、50万円の契約であり、未決済の25万円は請求放棄するが、決済済みの25万円については既払金は返さず、残額は請求する、納得がいけないなら裁判を起こしてほしいと回答があり、申請人はやむなく受け入れ、和解が成立した。	クレカ(25万円。リボ払い、8万5千円支払い済み)	有(連絡がつかず、交渉できず)	25万円(請求放棄分)/50万円(相手方主張の契約金額)	50%
15 2021	コンサルタント契約の解約に関する紛争(20)	○	「平均月収40～50万円」の副業の個別相談会(6千円)へ行った。物販ビジネスを勧められサポートプランを契約し、奨学金から払った(48万円)。翌日、返金を求めたが利用規約をもとに断られた。既払金を返してほしい。	相手方から、利用規約で解除は原則認めない、問題勧誘はなかったが、24万円を返金すると回答があり、申請人は早期解決のために和解した。	銀行振込	有(クーリング・オフに応じず)	24万円/48万6千円	49%

第2章 起業・副業関連の消費者トラブルの弁護士受任事例の現状

弁護士 瀬戸 和宏

1. はじめに

本章の筆者は、起業・副業関連の消費者トラブルについて、これまでクレジット・リース被害対策弁護団²³のメンバーとして、また、個人の弁護活動においても、様々な事例に関わってきた。弁護団への相談者の多くは、消費生活センターで相談をしたが、センターでは解決困難という判断から紹介されることが多い。つまり、弁護団では、センターでの解決困難事例の解決を求められることになる。

弁護士が受任した場合でも裁判にまで発展するケースは少なく、多くの相談が、弁護士が契約相手と交渉することで解決できたり、契約相手が特定できない、契約相手に連絡できない、あるいは、契約相手が交渉に応じない場合でも、支払手段²⁴によっては、被害回復できたりするケースが少なくない。

以下では、最初に、トラブルの原因と解決のための法的根拠を確認したうえで、弁護士が受任する場合に検討する内容に触れ、相談事例を振り返りながら、受任が可能な事案・困難な事案、被害回復の容易な事案・困難な事案について整理したうえで、個別の事例を紹介する。

2. 起業・副業トラブルの原因と解決のための法的根拠

(1) トラブルの原因

起業にしても副業にしても、トラブルの原因は「話が違う」ということにある。話が違うというのは、説明の通りにやってみたが、説明されたような結果が伴わないということである。

誰でも簡単に儲けることができるなどと説明された案件については、そのようなことはあり得ないので、断定的判断の提供や判断に影響する重要事項の不実告知、事実の不告知などを理由とする取消し、詐欺を理由とする取消し、不法行為に基づく損害賠償等により、被害の回復を図ることになる。しかし、そのような説明が伴わない場合や、実践してみなければ提供された商材やサービスの内容・効果がわからないという場合には、一概に「話が違う」と断定し難い。

また、相談者がサポートを受けることや受講を途中でやめてしまった場合には、契約相手から、「最後まで受けていないのだから結果が出ないのは当然である」や、「最後まで受けて利益を出している人もいる」などと主張されることになる。

さらに、最近では、契約相手にお金を支払ってしまったことから、急に不安になり、ネットで調べたら「詐欺だ」という書き込みを見た、だから、返金してほしいという若者の相談が後を絶たない。この場合、ネットの書き込みを裁判で証拠として提出しても、契約相手からは、「ネットの書き込みに過ぎず、信憑性はない」と主張され、さらに、「自分たちは違法な勧誘をしていない

²³ 東京三弁護士会の有志弁護士が作る弁護団であり、サクラサイト・占いサイト・情報商材被害、投資用マンション被害、リース被害、クレジット被害などを扱っている。

²⁴ 支払手段としては、現金手渡し、銀行振込、クレジットカード決済、前払式支払手段である電子マネーでの支払い、暗号資産での送金などがある。

し、きちんとサービスを提供している。真面目に取り組まないのだから儲かるはずがない」などという至極当然なようにも受け取れる反論が返ってくる。

(2) 解決のための法的根拠

以下では、被害回復のための法的根拠（民事ルール）を整理する。

① 特商法のクーリング・オフ

契約内容に関わらず契約を解消し、既払金を回収できる手段は、いうまでもなく、特商法のクーリング・オフである。クーリング・オフであれば、説明と実際が違うなどという面倒な主張も不要となる。

しかし、この主張が認められるためには、当該契約が「特定商取引」（特商法1条）に該当し、かつ適用除外事由がないことが要件となるが、契約相手が、特定商取引該当性を争う場合も少なくない²⁵、事案の性質上、クーリング・オフ期間が経過している場合も多い。また、契約書に明記された適用除外事由（「営業として」²⁶）や電話で勧誘した場合でも、電話予約の申込みを受けたもので「来電要請」（特商法26条7項1号²⁷）に該当するなど主張されることもある。

② 特商法、消契法、民法上の取消し

特商法が適用され、取消事由があれば特商法上の、特商法が適用されない場合でも消契法が適用できる時は（ここでは、「事業者性」が問題となる）、消契法上の取消しを主張する。なお、民法上の詐欺や錯誤であれば、事業者性は問題とならない。

しかし、この場面では、言った、言わないのやり取りとなり、取消事由の有無が争われることになる。

③ 特商法上の損害賠償額の制限、消契法上の約款の無効

消費者から返金を求められた契約相手のなかには、返金には応じるが契約書に記載された通りの違約金を差し引くと主張する者が少なくない。（後掲の【事例⑥、⑧】）

特に最近では、トラブルになることを見越してか、すぐに受領額の半額返金を申し出る契約相手もいる。また、例えば、本来なら契約金額が100万円のところ、差額は儲かってからでよいなどと説明して80万円を支払わせ、消費者がクーリング・オフを申し入れると、クーリング・オフは認めないが、「契約書にある半額の違約金を差し引いて返金する」あるいは「この場合の半額は契約金額の半額である50万円であるから、80万円より50万円を差し引いた30万円を返金する」と主張する契約相手もいる。

しかし、クーリング・オフや取消しであれば違約金の請求は認められないし、契約の解除であ

²⁵ 電話勧誘販売を否定し、通信販売と主張する場合が見受けられる。「デジタル化に伴う消費者問題ワーキング・グループ報告書（以下、「デジタル報告書」という。https://www.cao.go.jp/consumer/iinkaikouhyou/2022/doc/202208_digital_houkoku.pdf）」15頁～「販売業者等が電話勧誘販売の該当性を争う事案」参照。

²⁶ 特商法26条1項1号の解釈については、令和4年6月22日付「特定商取引に関する法律等の施行について」（https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/specified_commercial_transactions/asset/s/consumer_transaction_cms202_220622_00.pdf）52～53頁

²⁷ 特商法26条7項1号の解釈について、同61頁

れば、特定商取引に該当する時は、特商法上の契約の解除に伴う損害賠償額の制限の規定が適用され²⁸、消契法を適用できれば、平均的な損害を超える部分は無効²⁹という主張をすることになる。

④ 民法上の不法行為や会社法上の特別な法定責任

・契約相手や勧誘者等に関する請求

契約の当事者ではない勧誘者や契約相手が会社の場合には、会社の役員に対しては、法律に特別な定めがない限り³⁰、民法上の不法行為責任や会社法上の役員の第三者に対する損害賠償責任（会社法 429 条、597 条）を追及することになる。契約相手と交渉できる場合でも、契約相手に対し、特商法や消契法による既払金の返還請求のほか、民法上の不法行為を理由とする損害賠償請求も併せて主張することが多い。不法行為であれば、既払金のほか、弁護士報酬の請求も認められるからである。しかし、不法行為を理由として損害賠償を請求する場合には、契約相手から、相談者が誤信したことに過失があるなどとして過失相殺を主張されたり、裁判所からも過失相殺をほめかされて和解を勧められたりすることも少なくない³¹。

不法行為は、違法に損害を与えた場合に成立するから、どのような違法があるかが問題となる。通常、表示や勧誘段階の違法（虚偽・誇大な表示、説明義務違反や不実告知、禁止行為（指示対象行為を含む）違反、消費生活条例の不公正行為、自主規制違反など）や契約内容の違法（公序良俗違反、例えば、無許可・無登録の営業の仕事であった場合、人を勧誘し、勧誘した人が支払うお金の一部を報酬として受け取るなどの場合）などが考えられる。

・支払手段に関与する者に対する請求や協力依頼

前払式支払手段である電子マネー（以下、単に「電子マネー」という）やクレジットカードで支払った場合には、関与した決済代行業者等、加盟店を管理する立場の事業者に対して、加盟店管理責任³²を根拠に被害回復への協力を求め、場合によっては、直接、その責任を追及することになる³³。起業・副業関連の消費者トラブルでは、クレジットカードや電子マネーの決済においては決済代行業者が介在しているケースが多い。

²⁸ 特商法 10 条、25 条、40 条の 2、49 条、58 条の 3

²⁹ 消契法 9 条 1 号

³⁰ 例えば、連鎖販売に関する特商法 40 条の 2 は、連鎖販売契約の中途解約にともない商品の販売契約が解除された場合の商品代金の返還義務について、統括者にも連帯債務を負わせている。

³¹ 裁判所は、被告から過失相殺の主張がされなくても、過失相殺をすることができる（民法 722 条 2 項）

³² 加盟店管理責任については、クレジットカードについては割販法 35 条の 17 の 8、施行規則 133 条の 5 以下。

決済代行業者が登録クレジットカード番号等取扱契約締結事業者である場合には、割販法に基づき加盟店管理義務が課されており、その義務違反は行政処分の対象となる。令和 2 年及び令和 4 年に関東経済産業局は登録クレジットカード番号等取扱契約締結事業者である決済代行業者について業務改善命令を出している例がある

(https://www.kanto.meti.go.jp/seisaku/shotori/data/20201218gyosei_shobun.pdf/)

(https://www.kanto.meti.go.jp/seisaku/shotori/data/20220330gyosei_shobun.pdf)

電子マネーについては資金決済法 10 条 1 項 3 号、金融庁「事務ガイドライン第三分冊金融会社関係」「5 前払式支払手段発行者関係」の「II-3-5 加盟店の管理（第三者型発行者のみ）」などがあり、加盟店の商品・役務が公序良俗に反するものでないことを確保するために必要な措置を講ずることが必要とされている。

³³ 電子マネーの加盟店管理制度は、前払い式支払い手段に関する契約上または契約に付随する信義則上の義務に違反したとして、債務不履行ないし不法行為による損害賠償責任を負うことがある。「暮らしの判例『サクラサイト利用代金の電子マネー決済と電子マネー発行会社の責任』」独立行政法人国民生活センター 国民生活 2020 年 4 月号 32～35 頁 (https://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-202004_14.pdf)

銀行振込の方法で支払った場合において、振込口座の名義人が契約相手ではない時は、その名義人に対して共同不法行為（幫助（民法 719 条 2 項））を根拠に損害賠償を求める。

なお、法的な責任ではないが、クレジットカード会社には、チャージバック³⁴の検討を含めた被害回復の協力を求める。

3. 弁護士を受任に際しての検討事項など³⁵

弁護士への委任は「有償」であり、手続きにかかる費用も相談者の負担となるので、相談者に無駄な費用を負担させないという視点から、相談者に対し、弁護士に依頼した場合の相談者の負担と被害回復の見通しを説明することになる。

その際、相談者の負担（費用、時間、労力）の説明は容易だが、被害回復の見通しについての説明は難しい。筆者は、通常、次のような説明をしている。「これまでの経験からは、こういう解決が見込まれるが、あなたの場合にも同様の結果となる保証はない。やってみなければわからない。回収できなければ、さらに損をすることになる」「やらなければこのままだが、やったからといって回収できるとは限らない」。

つまり、相談者は、相談者の最大の関心事である被害回復の可能性や程度について確信を得られない状況で、費用を負担してまで弁護士に依頼するか否かの判断を迫られることになる。

受任に際して弁護士が検討し、相談者に説明する内容は、概ね以下の通りである。

（1）被害回復の可能性・程度と費用・時間及び労力

既払金の被害回復を検討する場合のポイントは、①誰を相手にするか（契約相手や勧誘者、支払手段に関わった事業者）、②その相手は特定できるか、③その相手と交渉で解決できるか、訴訟まで必要か、④請求を基礎付ける資料はあるか、⑤どの程度の回復ができるか等である。

未払金の支払請求を拒絶する場合には、①誰からの請求（契約相手か、クレジットカード会社か）を、②どのような理由で排斥するか、③放置しても不都合な事態³⁶は生じないか、などを検討し、説明する。

他方、相談者が負担する費用は、実費（訴訟費用や調査費用など）及び弁護士報酬（着手金及び成功報酬）であり、これは、交渉で済む場合と裁判になる場合とで異なることから、その双方を説明することになる。

被害回復にかかる時間は、交渉の場合と訴訟となった場合で異なるが、通常、交渉の場合には長くても数カ月、訴訟となった場合には、提訴から 4 カ月から 1 年程度の時間がかかる。

依頼者にかかる労力については、依頼者のできる範囲での証拠収集と整理、弁護士との打ち合わせであり、裁判になった場合には、これらに加えて本人尋問への出廷とその準備（陳述の作成と尋問の打ち合わせ）程度であることを説明する。

³⁴ チャージバックは、イシューアがアクワイアラーに対して、カードの売上請求を取り消すよう求める手続きである。利用者にはチャージバックの請求権はない。

³⁵ 弁護士によって相談対応は様々であり、あくまでも、筆者の場合であることをお断りしておく。

³⁶ 放置した場合に検討する事由としては、①自宅や職場まで押し掛けてこないか、②訴えられないか、③給料や預貯金、不動産等の仮差押えをされないかということなどが挙げられる。

多くの場合、とりあえず、弁護士が契約相手や支払手段に関わった事業者に交渉を試みて、その結果次第で訴訟を提起するか否かを判断することになる。

（２）債務が多額の場合

相談者のなかには、騙されて、預貯金を使い果たし、多額の借金までしている者もいる。

被害回復をしても破産や民事再生などの法的手続きを免れない場合には、被害回復を図ったうえで法的手続きをとるのか否かを検討することになる。被害回復が図られれば、回復したお金で法的手続費用を賄うこともできるし、弁護士費用をそのなかから支払うこともできる。また、相談者も自由財産の範囲でお金を手元に残すことができる。

なお、起業・副業トラブルにおいて、契約相手の説明を信じたことから虚偽の申告をして借入をしたことは、返済が全くできていない場合でも免責不許可事由³⁷に該当しないが、被害回復を図らずに法的手続きに入る場合には、契約相手に対する損害賠償請求権が相談者の財産と評価される可能性もあり、その評価の違いにより手続きも変わってくる³⁸。

破産しない場合には、任意整理と被害回復の双方を受任することとなる。

どのような手続きを選択するかについては、借金の多寡、相談者の収入・資産の状況、家族の協力、被害回復の可能性や程度、要する費用や時間などの総合判断となる。

着手金を支払えない相談者については、分割払いとするか日本司法支援センター（法テラス）に持ち込み、代理援助を受けることを検討することになる³⁹。

（３）消費生活センターとの関係

相談事案が、クレジットカードや証票が残っている電子マネーでの支払いが多く、銀行振込での支払いが少額であるという場合には、消費生活センターへの相談を勧める。消費生活センターによることで、相談者に負担の少ない被害回復を期待できるからである。もし、うまくいかなければ、改めて弁護士に相談してもらおう。

消費生活センターにおいて、契約相手との関係で、クレジットカード決済分に限って交渉を行い、クレジットカード決済分のみ解決された場合、その後に、相談者が納得できずに弁護士に相談してくることがある。消費生活センターが契約相手と交渉をして、クレジットカード決済分のみ解決した場合、契約相手は、それで全て解決済みだと主張することがあり、他の支払手段で支払った被害の回復の障害となることがある。

したがって、複数の支払手段があり、相談者に弁護士相談の意向がある場合には、できれば、一部を解決してから弁護士に相談するのではなく、一括して弁護士に相談するように、相談者に案内してほしい。そうすれば、クレジット関係から契約相手の特定ができることもあるし、クレジットカード以外での支払分についても、併せて被害回復ができることもあるからである。

³⁷ 免責不許可事由は破産法 252 条 1 項。

³⁸ 自己破産の場合には、同時廃止か破産管財人が選任されたうえで異時廃止となるかの違いとなり、個人再生事件の場合には、再生計画で支払うべき金額が、財産の精算額基準とするか債務額を基準とするかの違いが生じることになる。回収可能性がないという場合には、その旨を裁判所に丁寧に説明する必要がある。

³⁹ 法テラスの司法援助は、着手金と費用の立て替えであり、相談者は立て替えられた金額を法テラスに分割で返済することになる。着手金の額は、法テラスが決定するので、各弁護士や弁護団の基準とは異なる。

4. 起業・副業トラブルの具体的な相談事例

消費者トラブルの解決は、未払いの場合には請求の拒絶であるが、多くの場合は支払ってしまったお金の取り戻しである。

したがって、誰に（●（1）契約相手の特定が難しい場合）、どのような法的根拠で交渉するのか（●（2）請求の根拠が判然としない場合）、交渉可能だとしても契約相手や関係者が交渉に応じない場合や、一方的な提案に固執し事実上交渉ができない時は、最終的には法的手続きをとるしかないが、その際に弁護士が交渉することで解決できる場合も少なくない（●（3）契約相手は特定できているが事実上交渉できない、交渉に応じない場合）。また、意図せずに、あるいは内容を誤解して和解書に署名してしまった場合には、和解を無効として、更なる被害回復の交渉をすることもある（●（4）和解をしてしまっている場合）。さらに、契約相手から訴えを提起された場合には、受けて立つしかない（●（5）チャージバック成立後に契約相手から請求された場合）。

以下では、このような場合に分けて、事例を紹介する。

（1）契約相手の特定が難しい場合

契約相手を特定できなければ、交渉も裁判もできない。

契約相手を特定するためには、特定することのできる端緒が必要であり、その端緒から弁護士会照会手続き⁴⁰を利用したり、提訴と同時に調査の嘱託（民訴法 186 条）等を申し立てたりする。

しかし、その端緒さえつかめない場合や極めて困難な場合には、請求を断念せざるを得ない。

以下、契約相手の特定が問題となる例を挙げておく。

① リアルに会っている場合で、現金手渡し

お金を払っているのに契約相手がどこの誰だかわからない、という相談は、少なくない。

SNS で知り合った相手に現金を手渡したという事案では、手渡した相手は実在するが、連絡手段が弁護士会照会に回答しない SNS 運営事業者⁴¹であれば、どこの誰だか不明であり、弁護士としても、手の施しようがない。

ネットで検索し、同様の被害に遭っている人の書き込みなどから、契約相手の特定につながる情報を得られることもないではないが、極めてまれである。

② ネットの中だけのやり取りだが、契約相手を特定できる場合

SNS の中では、契約の相手側がニックネームを名乗っていることも多く、氏名らしきものであっても実名か否かは不明である。住所もわからないことが多い。現金手渡しでなければ、決済された資金の支払われた先の特定は、理屈上は可能であり、クレジットカードや電子マネーでの

⁴⁰ 弁護士法 23 条の 2 は、「弁護士は、受任している事件について、所属弁護士会に対し、公務所又は公私の団体に照会して必要な事項の報告を求めることを申し出ることができる」と規定している。

⁴¹ 「第 2 回 デジタル化に伴う消費者問題ワーキング・グループ」資料 2 「SNS 等をきっかけとした消費者トラブルと被害防止・救済の課題」（2022 年 3 月 10 日）(https://www.cao.go.jp/consumer/kabusoshiki/digital/doc/002_220310_shiryou2.pdf)

支払いの場合には、クレジットカード会社や電子マネー発行会社から決済代行業者を経ることで、概ね特定可能である。しかし、暗号資産での支払いの場合には、極めて困難である。

電子マネー発行会社に調査を依頼するには、電子マネーの管理番号（発行控え等）が必要であるが⁴²、それが無い場合でも、購入したコンビニエンスストアやその本部の協力を得ることで、管理番号を特定できることがある。また、メールで決済情報を利用者に知らせる決済代行業者も存在するので、そのメールが残っていれば、調査を依頼することができる。

③ 契約相手が特定できない場合でも、支払手段によっては被害回復ができる

契約相手が不明であっても、クレジットカード決済の場合には、クレジットカード会社に被害回復への協力を要請し、カード会社がチャージバックしてくれることがある【事例①】。

また、国内の金融機関に振込をしている場合には、振込先の銀行口座の名義人名だけはわかるが、名義人と交渉するためには、当該金融機関に対し、名義人の連絡先について弁護士会照会手続きをとることになる。ただし、回答を拒否する金融機関もある。

加えて、弁護士が、振り込め詐欺救済法に基づく口座凍結要請を行うことで、契約相手や口座名義人から連絡があることもある。なお、相談者が、消費生活センターの助言を受けて、警察に相談すると、警察が口座凍結要請をしてくれることもある【事例⑧】。

このように、銀行振込の場合、口座名義人が契約相手ではなく、契約相手が不明であったとしても、犯罪利用口座として振り込め詐欺救済法による分配を受けたり、口座名義人と交渉したり、訴訟をすることにより回収できる場合もある。

【事例①】契約相手は不明だが、クレジットカード取引が取り消された事例

取引内容	プログラミングやアフィリエイトに関する情報商材
依頼者	30歳代 男性 会社員
契約相手	不明
ポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・契約相手が不明。（SNSに社名の記載はなく、契約書の交付はなかった。ネットの書き込み等により2社ほど推測することはできた） ・クレジットカード会社に連絡することで解決に至った。
事例の概要	<p>依頼者が動画投稿サイトの「7日間でプログラミングを習得でき、稼ぐことができる」という内容の動画広告に興味を持ち、SNSに登録。その後、勉強会にビデオ会議で参加した。勉強会は1対1で、Aと名乗る者によって行われた。</p> <p>Aによれば、情報商材を購入してプログラミングを習得し、ランディングページを作成し、会社にそれを売り込む、ランディングページを見た人がクリックしてくれれば成果報酬が発生する、実際にこの商材により年間1,000万円など多額の利益を得た人が何人もいる、との説明だった。情報商材の価格は、最初は160万円と伝えられたが、今なら88万円になる、1年やっても利益が出なければ全額返金するとも言われた。</p>

⁴² 悪質な事業者では、電子マネー発行控えを廃棄するよう指示するところもあるし、家族に秘密にしている人は、自ら廃棄してしまう場合もある。

	<p>依頼者は、確実かつすぐに利益が得られる、仮に利益が得られなくても代金を返金してもらえるのであれば損はないと思い、契約した。支払いは、2枚のクレジットカードで計3回（計88万円）決済した。</p> <p>しかし、実際に取得した情報商材を見ても、7日間でプログラミングを習得できて稼げるとは到底思えなかった。また、最初は案件を紹介すると言われていたが、紹介されたのは依頼者自身が購入した本件情報商材のランディングページの作成で、騙されたと感じた。また、本件情報商材の購入に気づいた家族から、解約するように言われ、ネット上のレビューでも詐欺だとの指摘が複数あった。</p> <p>その後、依頼者は契約の解約を申し出たが、1年間の実践を経ても参加費すら稼げなかった場合でなければ返金はないと言われ、消費生活センターに相談した。相手に契約書を送ってほしいと伝えたところ、契約書を送ることはしていないと言われた（SNSにも社名の記載はなかった）。</p>
解決状況	<p>クレジットカード取引の全てが取り消された。クレジットカード会社2社に受任通知を出した際、契約の相手（加盟店）を教えてくださいと伝えたところ、クレジットカード会社から、本件はオフアス取引であるが決済代行業者は入っておらず、加盟店管理会社名が伝えられた。同社に問い合わせると、加盟店欄に社名らしきBとの記載はあったが、連絡先として住所や電話番号は不明、メールアドレスのみわかる状態だった（Bの登記情報は見つからず、海外事業者の可能性がある）。</p>

（補足）

現在、勧誘のほとんどは、弁護士会照会に応じないSNSが利用されているため、相手とする者の調査が著しく困難であり、特定できないことが多い。

一方、契約相手側の固定電話番号や携帯電話番号、メールアドレス（フリーメールアドレスを除く）が判明している場合には、弁護士会照会により、利用者の氏名や住所を調査することも可能である。ただし、弁護士会照会は無料ではないうえに、電話番号が何重にも移転されていると（例：大手キャリア→中間業者→中間業者→レンタル業者→エンドユーザー）、その回数だけ弁護士会照会をする必要があり、そのうえ、末端のレンタル業者から開示される運転免許証などのエンドユーザーの本人確認資料が偽造であるということも多い。

エンドユーザーが実在し、特定される場合でも、その者が加害者とは限らず、スマートフォン（以下、「スマホ」という）を契約するだけで高額なアルバイト代をもらえるとして契約したスマホが使われている場合⁴³では、そのスマホを使って勧誘した者がどこの誰かわからないのが実態である。

（2）請求の根拠が判然としない場合

相談者の説明だけでは事案がよくわからないこともあるし、立証に十分な資料が集まらない場

⁴³ 東京都消費生活総合センター、平成27年3月6日公表「スマホを契約するだけで高額なバイト代」？・・・甘い誘いに注意！～携帯電話等を販売店からだまし取る行為は犯罪です～（<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/sodan/kinkyu/150306.html>）

合も少なくない。

相談者の説明により契約内容が把握でき、手持ち資料だけで立証可能と判断できればよいが、不十分と考える場合には、例えば、弁護士会照会手続きを利用して PIO-NET 情報を取り寄せ、相談者と同様の相談が多数寄せられていることをもって、相談者の主張の信用性を補強することができる。あるいは、同一の被害を訴える相談者を集めて、お互いの主張と証拠を補充し合うことで、契約相手の勧誘が組織的な違法行為であることの確信を得ることができる。消費者事件において集団訴訟を提起する理由の一つである【事例②、③】。

このような集団での被害回復交渉は、契約相手の組織的な違法行為であるとの主張を容易にし、交渉を有利に運ぶことができる。その反面、複数の依頼者全員の被害額を満額回収できない場合には、依頼者相互間に利害衝突が生じるので（一つのパイを取り合う関係）、あらかじめ、相談者全員に、利害が相反する関係であることを説明し、回収額からの配分方法や個人情報が他の依頼者に知られることになることについて承諾を得ておく必要がある。

【事例②】複数の依頼者がいることで違法勧誘である事実がわかる事例

取引内容	コンサルティング契約（実質的には、連鎖販売取引と思われる）
依頼者	3名（男性2名・女性1名 いずれも大学生）
契約相手	C社（弁護士受任）
ポイント	同一の契約相手について同時期に3人から依頼を受けることで、勧誘方法や契約内容等の詳細が把握できた。
事例の概要	<p>マッチングアプリで知り合い、会って話をすると、いい収入を得られる仕事があるので紹介すると誘われ、その会社のあるビルに一緒に行った。ビルはレンタルオフィスで、そのオープンスペースで、その会社の名刺を持った者から説明を受けた。不動産取引や金融取引等の勧誘の仕事で、契約1件につき、相当額の報酬がもらえるということであったが、なぜか「コンサルティング契約」を締結させられ、契約金額を一括で支払うように言われた（コンサルティング契約の代金は、相手を見ているのか、3名とも異なる）。</p> <p>その場でスマホから消費者金融に借入の申込みをするが、その際、収入などを偽るよう指示され、偽造の給与明細まで提供された。近くのATMでお金を引き出し、その場で現金を手渡すが、領収証はもらっていない。</p> <p>4回ほど不動産取引や金融取引の講義を受けるが、その後、当初の話（不動産取引や金融取引）とは異なる説明をされ、自分のプロフィールを偽ってマッチングアプリ等に登録し、そこで勧誘した者を自分と同じように会社に連れていき、契約をさせた場合に報酬が得られるということを知らされた。</p> <p>依頼者はクーリング・オフ等解約を申し出て、返金を求めるが、契約相手は応じない。</p>
解決状況	<p>提訴。</p> <p>なお、契約相手には、最初の依頼者の関係で弁護士がついたが、その後、新たに2名受任したことを同弁護士が所属する法律事務所にFAXで連絡したが</p>

返事はない。この弁護士は、【事例④】で登場する弁護士と同一である。

(3) 契約相手は特定できているが事実上交渉ができない、交渉に応じない場合

契約相手が特定できた場合でも、以下のように、事実上交渉ができない場合もある。

① 契約相手が海外事業者とされている場合

海外事業者を相手に交渉することは、事実上の困難が伴う。

しかし、海外事業者への支払手段は、クレジットカードや電子マネーの場合が多く、しかも海外事業者との間に決済代行業者が介在するのが一般的であり、これらの決済代行業者に働きかけることで、多くの場合、被害が回復されている。

② 契約相手がウンともスンとも言わない場合や交渉に応じない場合

契約相手に通知は届くが、契約相手から何の応答もなく、交渉に応じない場合であれば、契約相手に対しては法的手続きをとるしかないが、その際には、勝訴の見込み（証拠等）と回収の可能性（契約相手の財産発見の可能性）など、費用対効果を検討することになる。

契約相手の財産がわかっているならば、訴訟提起前に財産の保全手続き（債権仮差押や不動産仮差押等）を検討することになる。

交渉には応じないが、訴訟を提起すると、裁判期日の前に支払ってくるケースや第1回期日に和解をするケースもある。反対に、訴訟をしても答弁書も出さず、出頭もしないこともあり、その場合には欠席判決（通常は勝訴判決）となるが、被害回復のためには、被告とした契約相手らの財産を見つけて、強制執行をするしかない【事例③】。財産調査のために、弁護士会照会手続きや財産開示手続き⁴⁴を利用することになる。

なお、この場合でも、クレジットカードや電子マネーなどの支払手段によっては、契約相手が交渉に応じないことが理由となって、クレジットカード会社によるチャージバックや取消し、決済代行業者からの返金を受けられることも多い【事例④】。

③ 交渉はしているが、一方的な主張や提案を繰り返すだけの場合

契約相手と連絡も取れ、返答もあり、交渉は続けているが、一方的な主張を繰り返したり、一方的な提案から一步も動かなかつたりする場合もある。

事実関係の主張の違いから、和解案の提示に至らない場合もある【事例⑤】。また、和解案の提示はあるが、事案の筋からは極めて不当であり、到底、納得できない水準だが、いくら説得しても「契約書にある通り」「これ以上は無理」だと主張し続けられる場合もある【事例⑥】。

このような場合には、それでも粘り強く、頻繁に連絡を取ることで満足のいく解決に至ることもあるので交渉を続けるか、訴訟をするかの判断をせざるを得ない。訴訟をするか否かは、前述の通りの説明を受けた相談者が判断することになるが、特に、和解案を提示されている場合には、和解案に応諾してしまうか、費用と時間をかけて訴訟までするか、より難しい判断になる。

⁴⁴ 民事執行法 196 条以下。被告（債務者）に対する財産開示手続きのほか、被告の財産に関する情報を第三者から提供してもらう手続き（情報取得手続き）も規定されている。

ただし、この場合でも、支払手段の関係から被害回復に至ることもあるし【事例⑦】、警察や弁護士が交渉することで解決することもある【事例⑧】。

④ 契約相手の提案する和解案に納得できない場合—解決水準について

問題としている起業・副業のトラブルが、勧誘者が「誰でも簡単に儲けることができる」などと説明して相談者を誤信させてお金を支払わせているものである場合、相談者が誤信したことを理由として勧誘者が相談者の過失を主張することは、信義則上認められるものではない。そこで、いわゆる「やり得」を許さず、満額回収を目指すこととなる【事例⑦】。

しかし、実際には、時間と費用、被害回復の可能性・程度などから、交渉相手⁴⁵の提案を受け入れてしまう場合もある。

【事例③】勧誘者は特定できず、契約相手は応答せず、欠席判決で回収困難な事例

取引内容	F X等のコンサルティング契約
依頼者	2名 甲男：成人の大学生 被害額 50 万円 乙男：大学院生 被害額 50 万円
契約相手	D社（【事例④】と同一） （被告はD社と代表取締役）
ポイント	・ 契約相手が交渉だけでなく、裁判の期日にも出頭しない。 ・ 勝訴しても被害回復ができない。
事例の概要	<p>甲男は、マッチングアプリでE女と知り合い、4、5回会った。E女から投資に詳しい人がいるので紹介する、一緒に勉強しに行ってくれたら心強いなどと誘われ、F男を紹介された。F男からF Xやバイナリーオプションをやってみないかと誘われた。2度目に会った時には、ミラートレードで勝率90%以上というG男を紹介されたが、コンサルティング契約をするには社長の許可があると言って、離席し、契約書を持って戻ってきた。教えるためには契約書を交わす必要があると言われ、E女からも一緒にやろうと誘われ、契約をした。契約書記載の契約相手はD社だった。</p> <p>費用は50万円を分割で支払えばよいと説明されたが、甲男がお金がないと言うと、F男から、消費者金融からの借金を勧められ、その場でスマホを操作して借金の申込みをした。その際、職業や収入については、指示された通り、虚偽の事実を入力した。与信が認められた後、近くのコンビニエンスストアに行きATMからお金を引き出し、その場でF男に渡した。領収証は受け取っていない。なお、E女はクレジットカードで一括払いをしたとのことだった。</p> <p>ウェブで指導を受けることになっていたが、2日間で1時間ほど、ミラートレードを試みたが90%はともかく、50%も勝てなかった。</p> <p>ネットで調べると、詐欺だという書き込みがあり、E女、F男、G男と連絡が取れなくなった。集まっていた場所は、レンタルオフィスで共用スペースだ</p>

⁴⁵ 交渉の相手は、契約相手のほか、決済代行業者やいわゆる収納代行業者となる場合もある。

	<p>った。</p> <p>(※依頼者乙男も同様の手口であった。支払ったその日に不安となり、消費生活センターに行き、翌日クーリング・オフ通知を出した)</p>
解決状況	<p>欠席判決(勝訴)。</p> <p>契約相手に通知を出しても返事がなく、訴訟を提起したが、契約相手は答弁書も提出せず、期日にも不出頭のため、欠席判決(勝訴)が言い渡された。現在、未回収である。</p> <p>なお、勧誘者であるE女、F男、G男を特定することはできず、D社に通知を出しても何の応答もなく、その後、D社が住所とするレンタルオフィスの契約が解約され、訴状が送達できず、代表取締役の住所に送達した。被告は、会社と代表取締役個人であり、訴状は代表取締役に送達されたが、答弁書も提出せず、弁論期日に出頭もしない。裁判所は、一回結審とせず、2度目の期日を指定して呼出をしたが、やはり、答弁書も提出せず、出頭もしなかった。</p> <p>【事例④】もD社に関するものであり、【事例④】ではD社に代理人がついた。</p>

【事例④】契約相手もその代理人も応答しなかったが、チャージバックで解決した事例

取引内容	F X等のコンサルティング契約
依頼者	20歳代 男性 アルバイト
契約相手	D社(弁護士受任)
ポイント	<ul style="list-style-type: none"> 契約相手だけでなく、その代理人弁護士が応答しない。 クレジットカード会社に連絡することで解決に至った。
事例の概要	<p>出会い系サイトで女性と知り合い、その女性からコンサルタント業界について詳しい人があるので会わせたいと言われ、コンサルタント業界に詳しいという男性と3名で面談した。</p> <p>男性から男性が所属するD社のFXや投資に関するコンサルティングを受けてもらえば、顧客を紹介することができる、本来であれば100万円だが紹介なので50万円でよいと言われ、コンサルティングを受けることに決めた。</p> <p>50万円を工面するために、その日のうちに女性とともにクレジットカードを作りに行き、夜には契約書を作成、クレジットカードで50万円を支払った。帰宅後、友人から詐欺なのではないかと言われ、契約を解除したいと男性と女性にSNSで伝えたが、返事がなく、男性、女性ともに連絡が取れなくなり、消費生活センターに相談した。クーリング・オフの通知をD社とクレジットカード会社に送付したところ、D社に弁護士が代理人について。</p>
解決状況	<p>チャージバック成立。</p> <p>担当弁護士からD社代理人の弁護士に何度か電話で交渉したが、交渉は進まず、音信不通となった(所属事務所に何度電話しても電話に出ない、返電もない、書面を送っても回答なし)。</p>

	クレジットカード会社にD社代理人との交渉経緯を説明した結果、カード会社がチャージバックを行った。
--	--

【事例⑤】 請求の根拠に関する主張が平行線となった事例

取引内容	転売のサポート契約
依頼者	50歳代 女性
契約相手	<ul style="list-style-type: none"> ・ サポート契約 H社 ・ 商品購入契約 I社
ポイント	サポートの内容について互いの主張が平行線となり、和解案の提示に至らなかった。
事例の概要	<p>依頼者は、H社との間で転売サポート契約を締結し、代金約50万円はクレジットカード決済し、商品をI社から購入し、代金約40万円を銀行振込で支払った。なお、依頼者は、本件の契約により転売収入約10万円を得ている。</p> <p>依頼者は、転売サポートをするコンサルタント契約を締結したが、説明のように利益が上がらないこと、売り出しまでに準備がかかり（商品仕入、写真撮影、値付け、出品等）、また、その後も値付けが不適切（中古の化粧品なのに高すぎる、肌につけるのに開封済みを売るのはどうなのか等）であり、サポートが不誠実かつ転売商品に適した物があまりなく売れなかったなどと主張して返金を求めた。</p> <p>これに対し、契約相手は、値付けに関して依頼者からの横やりが多く、売れる物も依頼者が勝手に出品を下げたり、値下げをしたりしたのでそのような妨害行為でうまくサポートできなかったと主張した。</p>
解決状況	<p>サポート契約代金は、チャージバックにより全額返金。</p> <p>商品購入代金は、依頼者が訴訟まで希望しないことから依頼終了。</p> <p>担当弁護士は、クーリング・オフ、不実告知、債務不履行を主張したが、契約相手らはこれを争った。</p>

【事例⑥】 クーリング・オフを認めず、一方的な解決案を提示された事例

取引内容	マニュアル購入後、契約した高額なサポートプラン
相談者	20歳代 男性 会社員
契約相手	J社
ポイント	提案された返金額は半額、かつ分割払いだった。
事例の概要	<p>副業を始めたくて、SNSで副業サイトを検索し、約2万円のマニュアルを申し込んだ。説明を受けるために電話予約すると、契約相手の担当者から電話がかかってきた。その電話で、広告を作成して、広告に申し込んだ人の分が収益になる、SNSやマンツーマンレッスン等でサポートする、サポートプランには5つのコースがある、1カ月に2つ広告を作成でき、それで月60~70万円の収入があると説明され、最終的に一番高額なコース（約180万円）を、画</p>

	<p>面共有アプリを見ながら申し込んだ。</p> <p>契約相手の指示で、消費者金融から 150 万円を借りて支払った。残額の支払いは収益からでよいとのことだった。</p> <p>友人に話したところ、怪しいと言われて、消費生活センターに相談しクーリング・オフの通知を発信した。センターの話では、契約相手からクーリング・オフは受けてもらえず、中途解約扱いで、契約書にある通り支払ったお金の半額 75 万円を返金する、ただ、一括では無理なので分割で返金するとのことだった。</p> <p>しかし、この金額に納得できないので、弁護士に相談することになった。</p>
解決状況	<p>弁護士に依頼せず。</p> <p>弁護士から、回収はやってみないとわからないこと、弁護士費用等を説明したところ、相談者はセンター交渉に戻った。その後、担当弁護士に連絡はない。</p>

【事例⑦】 契約相手の提案する返金基準に納得できず、チャージバックで全額返金された事例

取引内容	電子書籍購入後、契約した F X 自動取引ツール
依頼者	40 歳代 男性
契約相手	K 社
ポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・ 提案された和解金額が 4 割と低額だった。 ・ クレジットカード会社がチャージバックし、成立した。
事例の概要	<p>副業を案内する SNS のバナー広告を見て電子書籍を購入し、SNS の登録をしたところ、契約相手の担当者から電話で、F X の自動取引ツールの勧誘があり、クリックするだけで 1 ～ 2 時間のうちに収益が出る、最低でも 1 カ月いくらの収入が得られるなどの勧誘を受けた。</p> <p>電話で申込みをし、郵送されてきた契約書に署名をし、代金 40 万円は全てクレジットカード決済（ただし、20 万円の決済を 2 回、翌月 1 回払い）。</p> <p>ツールの提供を受けたが、収益を示す数字は「0」のまま動かない。担当者に苦情を言うと、言い訳をされ、待っていれば収益が上がるようになると言われるが、変わらない。</p> <p>また、ランニングコストはかからないとの説明であったのに、外部サーバーのレンタル費用が毎月必要になることがわかった。</p> <p>不信感を覚え、解約する旨を伝え代金の返金を求めるも、サービスは提供しているから返さないと言われ、消費生活センターを介して交渉をするも、4 割ぐらいの返金にとどまることから、弁護士へ相談することになった。</p>
解決状況	<p>チャージバック成立。</p> <p>なお、販売会社及び代表者に対する通知は、いずれも宛所不明で配達されなかった。クレジットカード会社は、担当弁護士からの通知を受領するとすぐにチャージバックを申請したいとのことで、担当弁護士はクレジットカード会社の要請する書面を作成して提出した。</p>

【事例⑧】 警察に相談後、弁護士との交渉で全額返金された事例

取引内容	「いいね！」を押すだけの副業
依頼者	50歳代 女性 専業主婦
契約相手	L社
ポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・ 弁護士委任前に、警察からL社に連絡されていた。 ・ その後の弁護士の交渉で全額返金された。
事例の概要	<p>スマホで副業ができるとの広告をクリックし、SNSに登録したところ、4つの写真から一つ選んで「いいね！」を押すと収入になるというビジネスガイドを2,000円で購入。初回無料電話サポートとのことで電話がかかってきて、話をすると、「いいね！」をするだけでもっと儲かるコースがあると言われ、合計290万円を振り込んだ。先方から指導の電話があることになっていたが、おかしいと思い、警察に行った。警察で依頼者がL社からの電話を受け、この電話に刑事が出てくれて、お金を返しなさいと言ってくれたところ、L社は、利用規約によると合意解約は半額返金となっているとのことで、半額返金の提案を受けた。</p> <p>刑事から、半額でいいのでは？誰かに相談したら？と言われ、無料の弁護士相談に行くと、会社がなくなる可能性もあり半額で合意したらどうかと言われた。納得できず消費生活センターに相談したところ、弁護士に相談することになった。なお、警察は口座凍結をした。</p>
解決状況	<p>全額返金。</p> <p>担当弁護士から、L社に対し、電話勧誘販売を理由にクーリング・オフ、不実告知等取消しを理由に返金を求める通知を発送したところ、L社から担当弁護士に電話があり、交渉したところ全額返金となった。</p>

(4) 和解をしてしまっている場合

相談者が弁護士に相談に来る前に、契約相手と「和解」をしてしまっていることがある。

和解は、当事者間でのトラブルを解決する合意であるから、後日、和解内容が気に入らないというだけの理由で、和解内容に反する請求をすることはできない【事例⑨】。

しかし、和解書が作成されていても、そもそも和解の前提を欠く場合、相談者が和解との認識を欠いたり、和解により今後何も請求できなくなることを理解していなかったりする場合、または、和解内容が相談者の受けた被害との関係で著しく不利であり公序良俗違反と認められる場合などでは、和解不成立、和解の取消し・無効、和解の効力が及ばないなどと主張して、更なる被害回復を求めることになる【事例⑩】。

【事例⑨】 返金額が少額の和解内容に納得がいかない事例

取引内容	動画を編集してアップロードするという副業契約
相談者	20歳代 女性 会社員

契約相手	不明 (解約合意書はM社(香港の会社) 振込先はN社(国内の会社))
ポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・ 収益できなかった分は返金するとして、合意書を交わした。 ・ 支払額の180万円のうち5万円のみ返金された。
事例の概要	<p>副業サイトを検索していて、そのSNSに登録したところ、説明書を8,000円を買ってもらっているという連絡があり、購入すると、詳しい内容を電話で連絡するので予約してくださいと言われ予約した。予約した日時に電話連絡がきた。色々なコースがあり、最初80万円のコースを勧められたが、奨学金の返済があるという話をしたら、もっと手厚いコースがあるのでこちらにしませんか?と180万円のコースを強く勧められ、契約した。クレジットカードで20万円、借り入れして銀行振込で160万円を支払った。</p> <p>動画を編集してアップロードするという副業で、やり方やアカウントの作り方をサポートする、収益は、個人差はあるが、想定収益は、90日間で600万円くらいと言われた。</p> <p>しかし、4か月以上経ってもほとんど収益がない。</p> <p>ただ、サポートはあり、連絡すると説明はしてくれる。</p> <p>収益がなかった分は返金すると言われ、合意書を電子署名で取り交わした。返金額は5万円で、納得がいかない。</p>
解決状況	<p>弁護士に依頼せず。</p> <p>合意書を見ると、契約相手は香港の会社となっていた。</p>

【事例⑩】 和解契約の有効性を否定する判決が確定した事例

取引内容	ネットショッピングサイトを利用した商品転売のサポート契約
依頼者	不詳(知的障害認定を受けている)
契約相手	〇社
ポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・ 弁護士委任前に交わした和解契約の効力を否定する判決が確定した。 ・ サポート契約について断定的判断の提供を理由に取消しを認めた。
事例の概要	<p>ネットショッピングサイトを利用した商品の転売について、〇社(契約相手)からマニュアルブック5,000円をクレジットカード決済で購入し、その後、商品転売に関する有料サポートプラン80万円コースを契約し、うち60万円を45万円と15万円に分けて別々のクレジットカードで支払ったが、その後、〇社と依頼者との間で〇社が依頼者に約6万円を返金する和解合意が成立した。</p> <p>その後、依頼者が、有料サポート契約を、消契法4条1項2号に基づく取消し等を主張し、クレジットカード会社がチャージバックを行い、依頼者がカード払いした合計約50万円が依頼者に戻ったことから、〇社が、依頼者に対し、カード会社を通じて不当にチャージバックしたとして、約50万円の支払いを求めた。</p>
解決状況	判決確定。

	<p>和解合意については、和解に至る経緯が不明であること、和解の内容があくまで契約が有効であることを前提とした不自然な内容であること、さらに『仮に本契約に解除原因等が存在するものであったとしても、被告は、解除原因等の存在を理由とする原告に対する請求権を一切放棄する』という明らかに消契法に反する約定で、かつ当時の被告（依頼者）がその内容を理解して合意したとにわかには認められない約定が定められていることを総合的に考慮する」と和解の有効性は認められないとした。</p> <p>チャージバックされた分の請求については、原告（O社）の勧誘文言が消契法4条1項2号の断定的判断の提供に該当すると判断して、契約の取消しを認め、原告の請求を棄却した。</p> <p>なお、判決文からは、依頼者が第2種知的障害者であることが、一定の考慮はされているようであるが、本件判断の決定的な理由となったようには理解できない。</p> <p>※サクラサイト詐欺被害広島弁護士団事案。東京簡易裁判所令和2年10月14日判決（令和元年（少コ）第1449号（通常訴訟に移行）判例集未搭載）</p>
--	--

なお、【事例⑪】はサクラサイト事案ではあるが、担当弁護士が交渉した際、契約相手から弁護士に相談する前に交わした和解のことは一切主張されることなく、全額回収した事案である。

【事例⑪】 契約相手から和解について触れることなく全額回収した事例

取引内容	サクラサイトのポイント購入
相談者	不詳
契約相手	サクラサイト運営事業者 (サイトは同一だが、運営者が甲⇒乙⇒丙と変遷)
ポイント	<ul style="list-style-type: none"> ・ 弁護士委任前にクレジットカード決済の一部を取消す旨の和解書を作成していた。 ・ 弁護士が相手と交渉し、電子マネー、銀行振込、クレジットカード決済の残りの分についても全額取り戻すことになった。
事例の概要	<p>サクラとの連絡先を交換するために会員ランクを上げる必要があるとされ、何度もポイントを購入したが、奏功しなかった。</p> <p>弁護士相談に来る前に甲及び乙との間で、30万円のクレジットカードの取消処理をしたうえで債権債務なし条項の和解書を作成していた。</p>
解決状況	<p>全額返金。</p> <p>担当弁護士が行ったことは、以下の通りであった。</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. サイト運営事業者、クレジットカード会社、決済代行業者にそれぞれ通知書を送付。 2. 電子マネーの決済代行業者との間で、同社の決済分全額の返金で合意。 3. サイト運営事業者らから連絡があり、返金交渉。何度か交渉の後、銀行振

	<p>込全額と、クレジットカード決済で取り消されずに残った分全額の返還の合意（当事者は、甲及び乙の双方）。</p> <p>交渉に際し、運営業者らから、和解のことは何も主張されることはなかった。</p>
--	--

（５）チャージバック成立後に契約相手から請求された場合

消費生活センターの交渉により、クレジットカード決済分がチャージバックされた後に、契約相手から、チャージバック相当額の代金未払いを理由として請求される場合がある。

そもそも、チャージバック成立後に、未払いを理由とする請求が許されるのかという疑問もあり、クレジット・リース被害対策弁護士や他の弁護士もこの問題に取り組んでいる【事例⑫、⑬】。上記【事例⑩】もその一つである。

【事例⑫】チャージバック成立後、クレジットカード決済額相当を請求された事例 1

取引内容	外国語養成講座を受講し一定の試験に合格すると通訳の仕事を紹介する契約
依頼者	不詳
契約相手	個人事業主（弁護士受任）
ポイント	チャージバック成立後、クレジットカード決済額相当の請求を受けた。
事例の概要	<p>外国語養成講座を受講し、一定の試験に合格すると通訳の仕事を紹介すると勧誘された事例であった。</p> <p>担当弁護士の交渉により、その支払いに利用したクレジットカード会社のチャージバックが成立したところ、契約相手から、クレジットカード決済額相当の支払いを裁判で求められた。</p>
解決状況	<p>和解。</p> <p>担当弁護士は、業務提供誘引販売取引に該当する旨を主張したが、裁判所から、受講料全額をカリキュラム上の口座回数で除して、1回分の受講料を求め、これに既受講料回数を乗じた金額を支払うという和解案を強く提示され、依頼者がこれに応じた。</p>

【事例⑬】チャージバック成立後、クレジットカード決済額相当を請求された事例 2

取引内容	アフィリエイトの契約
依頼者	<p>1名（男性・自営業）</p> <p>他に4名（男性3名、女性1名）が共同被告とされた。</p>
契約相手	P社（弁護士受任）
ポイント	チャージバック成立後、クレジットカード決済額に相当する支払いの訴えを提起された（集団提訴）。
事例の概要	<p>国民生活センターや各地の消費生活センターに相談し、チャージバックが成立した相談者5名が、契約相手から集団提訴された。</p> <p>東京の弁護士では遠方の1名からの依頼を9名の弁護士で受任し、他の1</p>

	<p>名から依頼を受けた他県の弁護士と連携し、弁護士を依頼しない残りの3名とも情報交換をしながら対応した。</p> <p>契約相手から請求されている金額は、一人当たり約25万円である。</p> <p>訴訟は、東京簡易裁判所に起こされたが、事案の複雑性から東京地方裁判所に移送申立をし、同地方裁判所で審理された。</p> <p>被告（依頼者）は、チャージバック後の請求の当否を中心に争いながら、併せて、本件商材についての「初心者でも十分結果を出すことができる」「経験者であれば驚くほど簡単にできる」「成果が出るのがメチャクチャ早い」「労働型ではなく仕組み型で資産構築できる」「月収1千万円も夢物語ではないノウハウ」であると謳い、「まずは目先の5万円。そして10万、30万円とステップアップし、しっかりと利益を積み上げていってください」などという原告（契約相手）の勧誘が不実であり、そもそも請求が認められるものではないとして、請求を争った。</p>
解決状況	原告（P社）の訴え取下げにより終了

5. さいごに

弁護団に寄せられる起業・副業トラブルの相談は、その多くが、詐欺といえる悪質な消費者被害だと筆者は判断している。このような詐欺的な取引の場合、契約相手は、当初からどのようにしたら相談者に支払わせたお金を取り戻されずに済むかを考えている。そのため、自分たちが特定されないようにし、あるいは、特定された結果として返金交渉されても、自分たちの手元にそれなりの利益が残り、相談者が弁護士に依頼するには躊躇する程度の金額、言い換えれば泣き寝入りするだろうという被害額にとどめているように思われる。

相談者から依頼を受けた弁護士が消費生活センターと違うのは、交渉に応じない契約相手らに対して訴訟を提起し、裁判の場で違法性を明らかにして解決を図ることができる点にある。

そのため、訴訟は避けたい、まだ営業を続けたいと考える契約相手らとの間では、訴訟をすることなく、交渉によって解決を図ることができる可能性が高い。しかし、なかには、裁判まではされないだろうと判断をしたり、裁判で負けても取られる財産がない、あるいは「店じまい」を準備したりしている場合などは、交渉に応じない可能性が高い。現在、会社を設立することは簡単なので、ネット上で取り沙汰されるようになった会社を潰しては、また別会社を作って同様の悪さができる。このような者たちを相手とする場合には、交渉での解決が困難となる。

上述のように、契約相手との間で被害回復ができなくても、クレジットカードや電子マネーで決済した場合には、決済手段に関与する事業者の協力により被害回復が図られることが多い。決済手段に関与する事業者に対しては、加盟店を調査し、管理する義務が課せられるようになってきたことが大きな理由であろう。しかし、なかには、契約相手が違法な取引をしていることを知って決済手段を提供していると思われる事業者もあり、この場合には、当該決済手段提供者に対して不法行為責任を追及することになる。そうすることで、当該被害の回復のみならず、被害予防や今後の被害回復が容易になるという効果も期待できる。

なお、現在、起業・副業トラブルの多くにSNSが使われており、しかもその相談件数が多数であるにも関わらず、契約相手を特定できない場合が多く、被害回復の障害となっている。その最大の原因は、SNS運営事業者が当該SNSの利用者の特定に協力しないことにある。SNS運営事業者は、悪質業者による消費者被害の回復のために、通信内容に関わらない利用者特定の要請に応じてほしい。

第3章 あっせん困難事例への消費生活センターの対応状況と取組例の調査

1. 調査の目的

消費生活センターにおいて副業サポート契約の消費者トラブルが解決困難となる要因は様々であるが、販売事業者に関することとして、①消費生活センターのあっせんに非協力的、②連絡不能な点が挙げられる。

そうした場合、販売事業者との交渉では解決に至りにくい、クレジットカード決済の場合には、決済関係事業者の働きかけ等により解決に至ることが多く、銀行振込や現金手渡しの場合は、販売事業者との交渉となり解決が難しくなるなど、支払手段によって解決状況が異なる。

消費生活センターで解決できない場合には、当センターADRや弁護士、警察や金融機関等に相談するよう、相談者に案内する対応が行われている。当センターADRや弁護士への委任等により事業者からの返金額が増える可能性はあるが、ADRの場合、手続終了までに数カ月を要することがあり、また、弁護士への委任等では、相談料や着手金、また被害回復できた場合には成功報酬が必要となる。いずれの解決手段においても、解決に時間を要した場合には、事業者と連絡不能となることがあり被害回復が難しくなるおそれがある。

そうした現状を踏まえ、消費者にとって最も時間的・金銭的に負担が少ないと思われる消費生活センターのあっせんにおいて、早期によりよい解決が図れる策はないか、また、あっせん不調となった際にどのように対応することが望ましいか等について、都道府県・政令指定都市消費生活センターへのアンケート調査やヒアリング調査を行い、分析を行った。

2. アンケート調査の概要

(1) アンケート調査の対象、調査方法等

- ① 調査対象：47 都道府県、20 政令指定都市の消費生活センターまたは担当課 67 カ所⁴⁶
- ② 調査方法：電子メール（電子メールで調査票（参考資料参照）を配布・回収）
- ③ 有効回答数：56、有効回答率：83.6%
- ④ 調査時期：2022年11月～12月

(2) 調査項目

- ① 販売事業者があっせんに非協力的な場合、センターが行うこと（問1）
- ② 消費者苦情の処理やあっせんに関する消費生活条例の対応状況（問2）
- ③ 販売事業者と連絡不能の場合、事業者と連絡を取るために行うこと（問3）
- ④ あっせん不調となる時、他機関に連絡・協力要請していること（問4）
- ⑤ 消費生活センターのあっせんによる解決を進めるために今後講じるべきこと等（問5）

⁴⁶ 一つの自治体に複数の消費生活センターが設置されている場合は、メインセンター等1カ所のみを調査対象とする。以下、「センター」と略すことがある。

(3) 調査対象および回答自治体の属性

調査対象となった全国の消費生活センター67カ所、有効回答数である56カ所の自治体の区分別数は以下の通りであった。

調査対象数と回答センター数（自治体の区分別）

	調査対象数	回答数	自治体の区分ごとの回答率
総数	67 100.0	56 100.0	83.6
都道府県	47 70.1	36 64.3	76.6
政令指定都市	20 29.9	20 35.7	100.0

(上段：回答数、下段：%)

調査対象と有効回答数の地域ブロック別数は以下の通りであった。

調査対象数と回答センター数（地域ブロック別）

地域ブロック名	都道府県	調査対象数	回答数	地域ブロックごとの回答率
総数		67 100.0	56 100.0	83.6
北海道・東北	北海道・青森・岩手・宮城・秋田・山形・福島	9 13.4	8 14.3	88.9
関東	茨城・栃木・群馬・埼玉・千葉・東京・神奈川	12 18.0	10 17.9	83.3
北陸	新潟・富山・石川・福井	5 7.5	4 7.1	80.0
中部	山梨・長野・岐阜・静岡・愛知・三重	9 13.4	8 14.3	88.9
近畿	滋賀・京都・大阪・兵庫・奈良・和歌山	10 14.9	8 14.3	80.0
中国	鳥取・島根・岡山・広島・山口	7 10.4	5 8.9	71.4
四国	徳島・香川・愛媛・高知	4 6.0	3 5.4	75.0
九州・沖縄	福岡・佐賀・長崎・熊本・大分・宮崎・鹿児島・沖縄	11 16.4	10 17.9	90.9

(上段：回答数、下段：%)

3. アンケート調査の結果

消費生活センターのあっせんに非協力的または連絡不能な事業者に対して、消費生活センターはどのように対応してきたか、有効な取り組みや課題等をアンケート調査することとした。

なお、アンケート調査は、起業・副業をめぐる消費者トラブルに限定することで、回答が広く集まらない可能性があることから、必ずしも起業・副業に限定せず、「あっせんに非協力的、または、連絡不能な事業者全般」への対応について調査した。

(1) 販売事業者があっせんに非協力的な場合、センターが行うこと (問1)

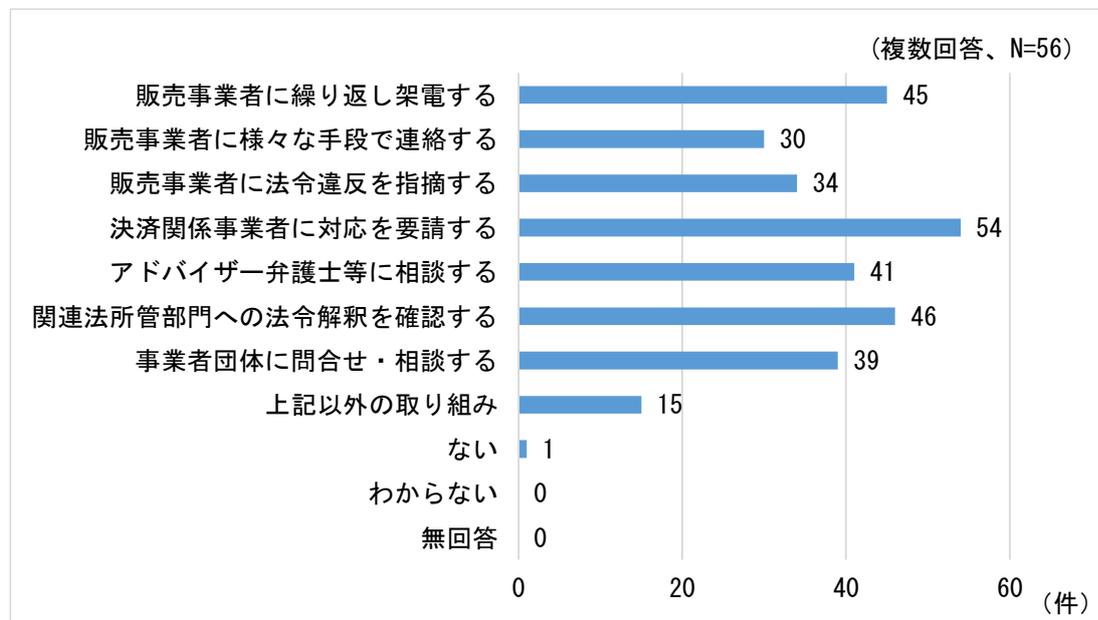
①販売事業者があっせんに非協力的な場合、センターが行うこと (問1-1)

決済関係事業者への対応要請、関連法所管部門への法解釈の確認、事業者に繰り返し架電に関する回答が多かった。

回答があった全センター (N=56) に対し、販売事業者があっせんに非協力的な場合、当該センターにおいてあっせんや、あっせんの準備のために通常どのようなことを行っているかを聞いた。

最も回答が多かったのは「決済関係事業者に対応を要請する」で54センター、次いで「関連法所管部門への法令解釈を確認する」が46センター、「販売事業者に繰り返し架電する」が45センターと続いた。

図1 販売事業者があっせんに非協力的な場合、センターが行うこと



「上記以外の取り組み」の自由記述には、主に以下の回答があった (自由記述については、要約である。以下、同様)。

- ・ 国民生活センターの経由相談に問い合わせる。(同内容複数。都道府県、政令市)
- ・ 指導につながるよう、法令所管部門や事業者指導部門に情報提供する。(同内容複数。都道府県、政令市)

②あっせんのために行ったことで、特に被害救済につながった具体例（問1-2）

決済関係事業者への対応要請、繰り返しの交渉、法律違反の指摘について回答が目立った。

問1-1で回答した取り組みで、過去おおよそ5年の間に、あっせんのために行ったことで、特に被害救済につながった具体例を自由記述で聞いたところ、45センターから回答があった。主な回答は以下の通りである。

○クレジットカード会社等、決済関係事業者に対応を要請した

- ・ 販売事業者と交渉しても解決しなかった場合、センターからクレジットカード会社や決済代行業者に連絡した結果、解決に至った。（同内容複数。都道府県、政令市）
- ※ 決済代行業者が決済を取消す例、カード会社がチャージバックする例等の回答があった。
- ・ クレジットカードと現金振込で支払ったケースで、カード会社が決済代行業者に対応を働きかけた結果、決済代行業者から返金された。（都道府県）

○繰り返し、粘り強く連絡する

- ・ 繰り返し、粘り強く連絡することで、解決に至った。（同内容複数。都道府県、政令市）
- ・ 特商法の電話勧誘販売に該当するケースで、センターから事業者にクーリング・オフが可能と伝えたが、事業者は認めなかった。事業者は契約書上の中途解約（40%の返金）も拒んだが、センターから粘り強く架電し交渉した結果、50%の返金で解決した。（政令市）

○法令違反を指摘する

- ・ 法令違反を粘り強く指摘することで、解決に至った。（同内容複数。都道府県、政令市）
- ・ SIMカードの連鎖販売取引の事例で、当初、本部に退会と電気通信事業法による契約解除を申し出るも期日経過により不可とされた。しかし、事業者本部に全容の照会をかけつつ、複数の法令違反を指摘することにより、本部からグループのリーダーに退会を無償で認めるよう回答があり、相談者全員の解約と原状回復がされた。（都道府県）
- ・ 副業の事例で、通信販売から始まっても特商法の電話勧誘販売が適用される事例については、粘り強く法令違反を指摘する。所管庁への確認、アドバイザー弁護士等へ確認をしつつ対応している。（都道府県）

○センターで勧誘時のSNSのやり取りを確認する

- ・ 相談者と事業者のSNSのやり取りをクレジットカード会社等にも共有し、解決に結び付いた。（同内容複数。都道府県）
- ・ 副業を始めるためにクレジットカード決済後、販売事業者と連絡が取れなくなった事例で、SNSのやり取りをカード会社にも共有したところ、カード会社が請求を取消しにした。（都道府県）

(2) 消費者苦情の処理やあっせんに関する消費生活条例の対応状況 (問2)

消費者苦情の処理やあっせんに関して、事業者による説明や資料提出を求めることを規定した消費生活条例※(以下、「消費者苦情の処理等に関する消費生活条例」という)について聞いた。

※ 知事または市長が消費者苦情の処理やあっせんのために、事業者に対して口頭説明や文書提出を求めることができる、事業者の対応について公表できる、その他調査ができる等と定めているもの

(条例の具体例)

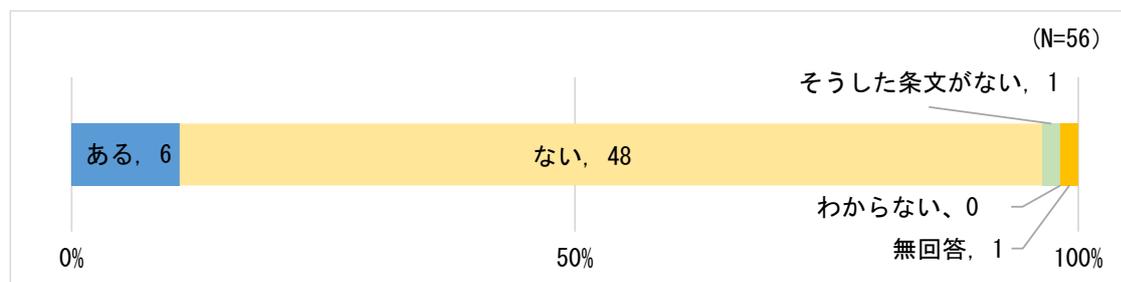
- ・「知事(または市長)はあっせんのために必要があると認める時には、消費者からの苦情に係る事業者その他関係者に対し、資料の提出又は説明を求めることができる」
- ・「知事(または市長)は事業者その他の関係者が説明を拒み、若しくは虚偽の説明をし、又は資料の提出を拒み、若しくは虚偽の資料を提出した場合は、消費生活審議会の意見を聴いて、その旨を公表することができる」 など

①消費者苦情の処理等に関する消費生活条例に基づく事業者への対応の求め(問2-1)

過去おおよそ5年で、消費者苦情の処理等に関する消費生活条例に基づき、事業者に対応を求めたことがあるセンターは1割だった。

全センター(N=56)に対し、過去おおよそ5年の間で、当該センターにおいて、上記のような消費者苦情の処理やあっせんに関して、事業者による説明や資料提出を求めることを規定した消費生活条例に基づき、事業者に対応を求めたことはあるかを聞いた(図2-1)。「ない」が48センター、「ある」が6センターであった。

図2-1 消費者苦情の処理等に関わる条例に基づく事業者への対応の求めの実施



②より条例の効果を感じた事例（問2-2）

副業関連のほか、訪販リフォームや展示会商法や定期購入等の事例について回答があった。

問2-1で「ある」と回答した6センターに対し、より条例の効果を感じた事例を自由記述で聞いた。回答は表の通りである（「契約内容・販売手口」「対応と結果」は、調査票上、別の項目であるが、要約して記載した）。

表 より消費者苦情の処理等に関わる消費生活条例の効果を感じた事例

区分	契約内容・販売手口・対応と結果	難しかった点等
都道府県	<p>【屋根修理の訪問販売の事例】</p> <p>・知事等の消費者苦情の処理の条例を念頭に、被害の多い4県の合同による調査、指導を実施。指定日時に事業者が来所し、事情聴取及び相談のあった不適切事項等を説明し、事業改善計画書の提出を求めた。その後、本県では住民からの相談はない。</p>	<p>・被害者の事情聴取は警察からの出向者が実施した（経験のない行政職員は難しいと感じた）。</p> <p>・対象事業者が小規模で文書作成能力が低く、指定した書類等の提出が困難だった。</p>
都道府県	<p>【消費者の認識がないまま、定期購入となった通販化粧品】</p> <p>・条例に基づき、当該事業者に申し込み時の最終確認画面の提供を求めた結果、不十分な箇所があり解約返金に応じた。</p>	<p>条例上、事業者に対して資料の提供を強制できるものではなく、事業者が対応を拒んだ場合も、特段ペナルティがない。</p>
都道府県	<p>【訪販で、保険で修理できると保険申請合意書を交わす事例】</p> <p>・後で保険金の40%の手数料、高額な解約手数料がかかると判明。条例に基づき、事業者の説明を求め、契約書面のクーリング・オフに関する記載不備を確認し、口頭指導を行った。</p>	<p>本社が別の都道府県で、代表が当方の都道府県へ来ることができなかった。そのため代理人に出向いてもらい、代理人へ説明を求めた。</p>
政令市	<p>【相談に乗ることで報酬を得られる副業】</p> <p>・報酬受取に必要な個人情報の交換のため高額なポイント料を支払ったが交換できなかったため、返金希望。</p> <p>・条例の「市長は（中略）事業者その他関係人に対し、必要な資料の提出報告又は説明の要求その他必要な調査を行うことができる」規定により、事業者、クレジットカード会社、決済代行業者に経緯書を送付。カード会社にはチャージバックの可能性を問い合わせ、可能性ありと回答があり、事業者にその旨を伝えたところ、カード決済分は全額取消しに応じられた。</p>	<p>カード会社の協力を願う時に考慮することとしては、</p> <ul style="list-style-type: none"> ・チャージバックの期限。 ・交渉が決裂してチャージバックを申請することになった場合、万が一、成立しなかった場合は返金ゼロになってしまうリスクを相談者に理解してもらう。
政令市	<p>【詐欺的定期購入商法】【暮らしのレスキューサービスの高額請求】【詐欺サイトの決済代行】【高齢者との携帯電話等の契約】【カフェに呼び出しての高額な起業プログラムの販売】</p> <p>・条例に基づき、市長名によるあっせんへの出頭を求める「出頭通知書」、法定根拠を示し具体的な対応を求める「あっせん要請通知書」の送付によりあっせんを実施することで、事業者合理的な解決に応じさせ、被害救済の効果を上げている。</p>	<p>例えば、代表者や責任ある立場の担当者の出頭で解決が期待できる場合は「出頭通知書」、事業者の代理人弁護士が合理性のない主張を繰り返すような場合は、書面に明確に法的根拠を示して具体的な対応を求める「あっせん要請通知書」を送付する等、その後の展開も見据えて、事案に応じた効果的な手法をその都度戦略的に選択。</p>

区分	契約内容・販売手口・対応と結果	難しかった点等
政令市	<p>【独居高齢の年金生活者に対する展示会での高額契約】</p> <ul style="list-style-type: none"> ・独居高齢の年金生活者が送迎付きの展示会へ頻繁に出向き、勧められるまま高額な契約をし、返済に行き詰まった。 ・事業者に対し、条例に基づき過去1年間の相談者の契約書及び返済状況がわかる資料の提出を求めた。返済額は年金生活者に対し度を越していたことから、未使用品の引き取りを要請。支払額は契約金額の3分の1程度、分割払いであっせん終了。 	<p>今後も事業者と関係が続きトラブル再発の懸念がある。本来なら別居の家族やケアマネージャーにも情報共有することが望ましいと思われた。</p>

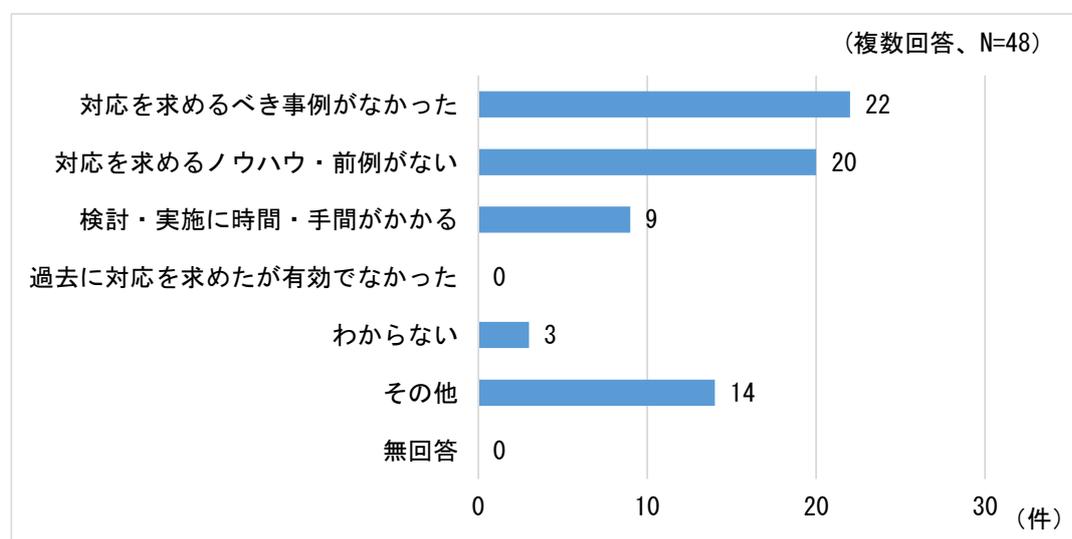
③消費者苦情の処理等に関わる消費生活条例に基づいて対応を求めたことがない理由・背景（問2-3）

対応を求めべき事例がなかった、ノウハウ・前例がない、という回答が多かった。

問2-1で「ない」と回答した48センターに対し、消費者苦情の処理等に関わる消費生活条例に基づいて事業者に対応を求めたことがない理由、背景を聞いた（図2-2）。

最も回答が多かったのは「対応を求めべき事例がなかった」が22件、次いで「対応を求めるとノウハウ・前例がない」が20件と続いた。

図2-2 消費者苦情の処理等に関わる消費生活条例に基づいて事業者に対応を求めたことがない理由・背景



「その他」の自由記述には、主に以下の回答があった。

○条例に基づく事業者への対応の求めは、センターでなく、主管課等が実施

- ・ 条例に基づき事業者に説明や資料提出を求めることは、事業者指導として主管課（県民生活課）が担当しており、センターでは行っていない。（同内容複数。都道府県）

- ・ 消費生活条例は行政処分、指導等、法執行を前提に運用しているのが実態である。(都道府県)

○事業者への資料提出の求め等は、条例に基づかず、他の取り組みで実施している

- ・ 事業者の資料があっせんに必要な時は、相談員が電話で事業者に請求している。(同内容複数。都道府県、政令市)
- ・ 条例に基づき苦情処理委員会⁴⁷を設置しており、委員会として事業者の説明や資料提出等を求めることがある。本問のような、知事が直接事業者に対応を求めることは、委員会における審議内容、ひいては消費者の被害の救済に影響を及ぼすおそれがあることから、基本的には行っていない。(都道府県)
- ・ 消費者苦情の処理等に関わる消費生活条例に基づく調査、指導の対象となるような相談があれば、まず、弁護士を交えたセンター独自のあっせんチームで対応し、解決または不調でも弁護士へつなぐなどの対応で完結している。(政令市)

④ 消費者苦情の処理等に関する消費生活条例に基づく対応の求めについて（問2-4）

条例の強制力、実効性に関する回答のほか、ノウハウ不足に関する回答もあった。

消費者苦情の処理やあっせんに関して、事業者による説明や資料提出を求めることを規定した消費生活条例に基づき、事業者に対応を求めることについて自由記述で聞いたところ、19センターから回答があった。主な回答は以下の通りである。

○条例で事業者に対応を求めても強制力がない

- ・ 消費者苦情の処理等に関わる消費生活条例で事業者に対応を求めても強制力がないため、実効性が弱い。(同内容複数。都道府県、政令市)
- ・ 特商法を無視し、地方自治体の条例等を歯牙にもかけない悪質な事業者には何の効力も見いだせない。(都道府県)

○条例の実効性について

- ・ 消費者苦情の処理等に関わる消費生活条例に基づいた指導の実効性を高めるために、改善計画等の提出を求めるが、事業者によっては、費用と時間を要し、完結が難しい。(都道府県)
- ・ 説明や資料提出の求めに応じない事業者については、消費者苦情の処理等に関わる消費生活条例にて事業者名や苦情内容等を公表できる旨定めておくことで、実効性が高まると思われるが、現実的には対応の求めに応じない事業者が多く、事務が回らなくなる懸念もある。(政令市)
- ・ 当市では消費生活センターのあっせんが不調になった際に、苦情処理委員会にステージを移して、苦情処理やあっせんを行う。委員会のあっせんの求めに応じない場合は、事業者名や苦

⁴⁷ いわゆる「苦情処理委員会」の名称は各地で様々であるが、ここでは、便宜上、「苦情処理委員会」と呼ぶ。

情内容を公表することができることを条例で規定している。(上と同じ政令市)

- ・ 消費者苦情の処理等に関わる消費生活条例に基づき、説明や資料の提出を求める場合、どこまで強制的に行うべきか判断に悩む場合がある。過去の実施例でも条例に抵触する可能性があり、問題視していることを伝えた一方で、書類の提供等はお願いベースで行った。(政令市)

○条例についての理解やノウハウ、実例の共有について

- ・ 消費者苦情の処理等に関わる消費生活条例制定から年数が経過し、職員・相談員とも条例についての理解が不足している。(政令市)
- ・ 十分なノウハウや時間がなければ、消費者苦情の処理等に関わる消費生活条例に基づく事業者への対応を求めることは難しい。(政令市)
- ・ 他県においてはどのような場面で本規定を運用しているか実例を紹介してもらい今後の参考としたい。(都道府県)
- ・ 各自治体で制定されている消費生活条例の基本的な考え方は似ていると考えられるが、手続き等の違いから他の自治体での事例が必ずしも執務参考になるとも限らない。(政令市)

○その他

- ・ 当センターは指定管理者が管理・運営しており、条例に規定する知事の権限はない。このため、本規定を実務で運用するには難易度が高いと感じる。(都道府県)
- ・ 最近では、SNSがきっかけとなったトラブルやインターネット上での取引など、事業者が県内だけでなく全国や海外に及び、姿が見えないケースも多いため、事業者への接触は難しく、求める対応についても自治体単独では非常に困難と言える。(同内容複数。都道府県、政令市)

なお、多くの消費生活条例で消費者苦情の処理やあっせんに関して、事業者による説明や資料提出を求めることができると規定しているが、従わなかった場合の取扱いについて規定していないところもあった。一部の自治体では、そうした消費生活条例に従わなかった場合に事業者名を含めて公表することを規定している場合、また、苦情処理委員会に付託し、委員会のあっせんの求めに応じない場合は、事業者名や苦情内容を公表できると条例で規定しているところもある。

もっとも、仮に事業者名や苦情内容を公表されても、例えば、別の会社を設立して同種の事業を行えばよいと考えているような、いわば「開き直す」事業者に対しては、上記のような情報の公表はあまり実効性を持たないといえる。

(3) 販売事業者と連絡不能の場合、事業者と連絡を取るために行うこと（問3）

販売事業者と連絡不能の場合、消費生活センターが事業者と連絡を取れるようにするために行うことについて聞いた。

※「販売事業者と連絡不能な場合」とは、

- ① 連絡先や所在がわからない場合
- ② 連絡先や所在はわかるが、応答がない場合
(電話に出ない、手紙が届かない等)
- ③ 連絡先や所在はわかるが、あっせん途中に応答がなくなった場合 など。

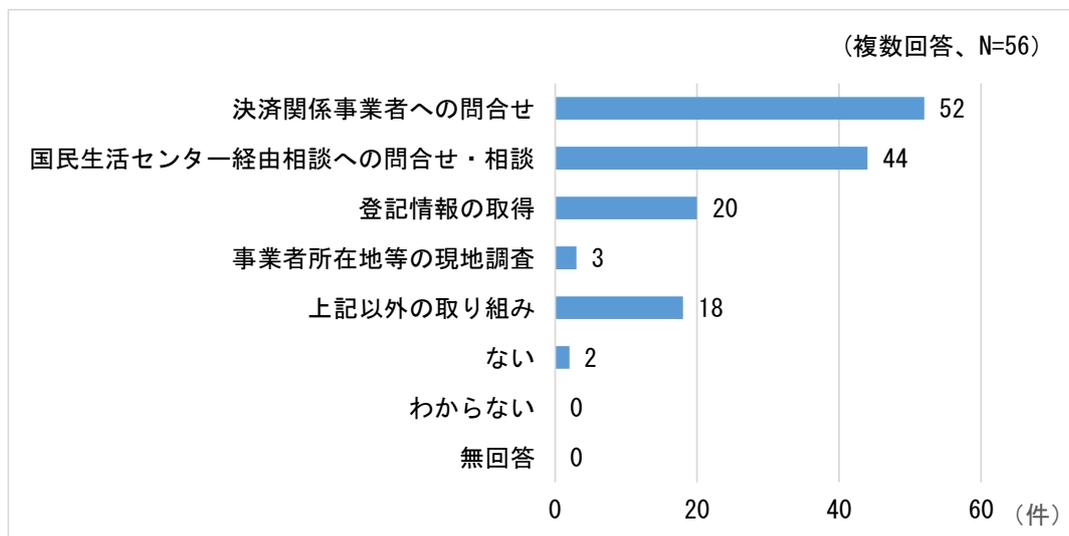
①連絡不能な販売事業者と連絡を取るために実施したこと（問3-1）

決済関係事業者や、国民生活センター経由相談に問合せ等を行うという回答が多かった。

全センター（N=56）に対し、過去おおよそ5年の間で、販売事業者と連絡不能の場合、当該センターにおいて事業者と連絡を取れるようにするために実施したことを聞いた（図3-1）。

最も回答が多かったのは「決済関係事業者への問合せ」が52件、次いで「国民生活センター経由相談への問合せ・相談」が44件と続いた。

図3-1 連絡不能な販売事業者と連絡を取るために実施したこと



「上記以外の取り組み」の自由記述には、主に以下の回答があった。

○インターネットで検索した

- ・ 国税庁法人番号公表サイトを活用する。(同内容複数。都道府県、政令市)

○関連会社等に連絡した

- ・ 事業者のホームページで関連会社を探し、問い合わせる。(同内容複数。都道府県、政令市)
- ・ プラットフォーマーに問い合わせる。(都道府県)

○様々な事業者にお問い合わせ

- ・ 連絡不能な事業者の所在地(ビル等)に現存する他事業者にお問い合わせ(協力してもらえる場合のみ)。(同内容複数。都道府県、政令市)
- ・ 代引きの宅配業者に問い合わせる。(政令市)
- ・ 電子マネーの支払いで利用したコンビニエンスストアに問い合わせる。(都道府県)
- ・ 海外から発送されたものの場合、国内の荷受業者に問い合わせる。(都道府県)

○様々な手段で連絡した

- ・ SNSで連絡が取れる事業者の場合、相談者からSNSで事業者へ連絡を取り、センターへ連絡するよう伝えてもらう。(同内容複数。都道府県、政令市)
- ・ 様々な手段で連絡する(電話、FAX、メール、手紙等)。(都道府県)

○その他

- ・ PIO-NETや消費者行政内の情報共有システムを確認する。(同内容複数。都道府県、政令市)
- ・ 海外事業者の場合、国民生活センターのCCJ(越境消費者センター(Cross-border Consumer center Japan))に問い合わせる。(政令市)
- ・ 関連法所管部門や警察に問合せ・相談する。(政令市)

②連絡不能の事業者と連絡が取れるようになった具体例(問3-2)

決済関係事業者への連絡や国民生活センターへの問合せについて回答が目立った。

問3-1で回答した取り組みで、過去およそ5年の間で、連絡不能の事業者と連絡が取れるようになった具体例を自由記述で聞いたところ、38センターから回答があった。主な回答は以下の通りである。

○決済関係事業者へ連絡した

- ・ クレジットカード決済の場合、カード会社や決済代行業者に連絡することで事業者と連絡が取れた。(同内容複数。都道府県、政令市)
- ※ ネットやSNSのみで連絡を取り、契約に至った副業トラブルについての回答が目立った。
- ※ 対応が難しかった点として、海外の決済代行業者の場合、カード会社でも連絡先がわからないという回答が複数あった。
- ・ 電子マネーで支払った場合、電子マネーの発行会社を通して交渉し、解決した。(同内容複数。都道府県)
- ・ アダルトサイトに支払うため、電子マネーをコンビニエンスストアで購入し、未使用な段階の事例で、コンビニエンスストアに相談し電子マネーの返品を受け付けてもらった。(都道府県)

○国民生活センターから情報提供があった。(または)同センターへ問い合わせた

- ・ 定期購入のインターネット通販の事例について、国民生活センターより事業者の消費生活センター専用ダイヤルの情報提供があり、連絡が取れた。(都道府県)
- ・ レンタルオーナー契約の事例について国民生活センターに情報がないか問い合わせたところ、「契約解除通知を送付すれば事業者から電話がかかってくる」と教えてもらい、結果、電話がかかってきた。(都道府県)

○様々な事業者に連絡した

- ・ 荷物の送り状から送付元を特定することができた。(同内容複数。都道府県、政令市)
- ※ 通販や電話勧誘の販売事業者に関する事例について、配送会社や物流センター等に問い合わせ、配送会社等が仲立ちするかたちで返金に至ったという回答があった。
- ・ プラットフォーマーが介在している場合は、プラットフォームを通じて交渉し解決した。(都道府県)

○その他

- ・ SNSで連絡が取れる事業者の場合、相談者からSNSで事業者に連絡を取り、センターへ連絡するよう伝えてもらう。(都道府県)
- ・ 関連法所管部門や警察へ問合せ・相談した結果、販売事業者から連絡がきた例がある。(政令市)

(4) あっせん不調となる時、他機関に連絡・協力要請していること(問4)

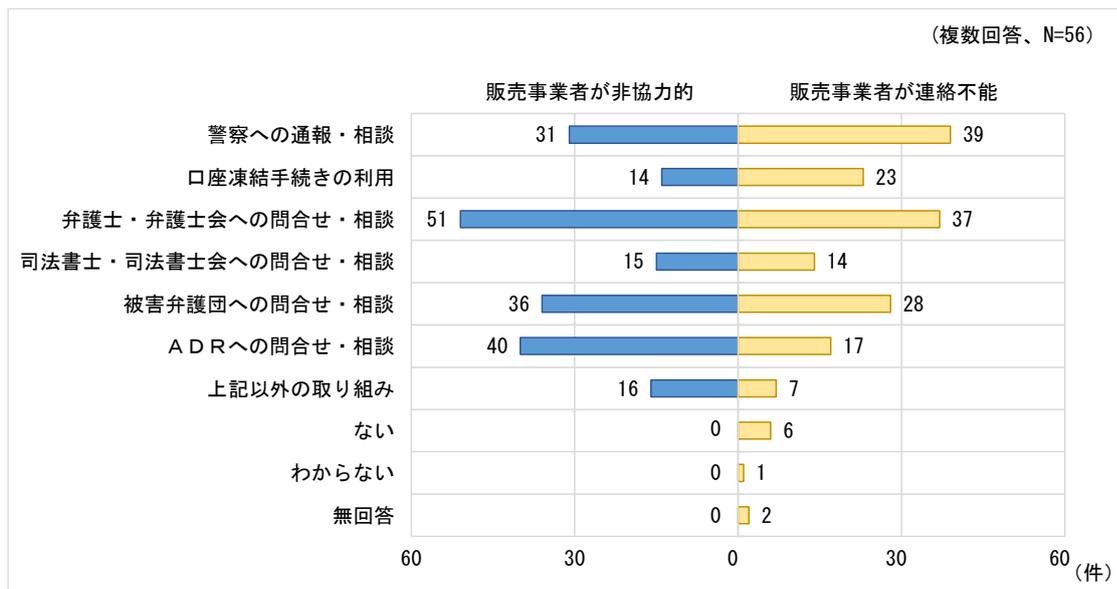
問4では、あっせん不調となる時、他機関に連絡・協力要請していることを聞いた。

① あっせん不調となる時、被害回復につなげるための他機関との関わり(問4-1)

- ・ 販売事業者があっせんに非協力的な場合は、
 - ① 弁護士・弁護士会、② ADR、③ 被害弁護団に問合せ・相談するという回答が多かった。
- ・ 販売事業者が連絡不能な場合は、
 - ① 警察、② 弁護士・弁護士会、③ 被害弁護団に問合せ・相談等するという回答が多かった。

全センターに対し、過去およそ5年の間で、販売事業者が① あっせんに非協力的、または、② 連絡不能であっせん不調となる時、相談者の被害回復につなげるために当該センターから他機関に連絡し、あるいは、協力を要請していることを聞いた(図4)(センターで行った対応以外に、相談者に下記機関等への問合せや相談を案内したものも含む)。

図4 あっせん不調となる時、被害回復につなげるための他機関との関わり



①-1 販売事業者が非協力的で、あっせん不調となる時

最も回答が多かったのは「弁護士・弁護士会への問合せ・相談」で51件、次いで「ADRへの問合せ・相談」が40件、「被害弁護団への問合せ・相談」が36件、「警察への通報・相談」が31件と続いた。

「上記以外の取り組み」の自由記述には、主に以下の回答があった。

- ・ 法令所管部門・事業者指導担当につなぐ。協力要請する。(同内容複数。都道府県、政令市)
- ・ あれば、事業者団体に情報提供する。(同内容複数。都道府県、政令市)
- ・ 苦情処理委員会付託・その検討・相談者への案内をする。(同内容複数。都道府県、政令市)
- ・ 適格消費者団体に情報提供する。(同内容複数。都道府県、政令市)
- ・ 国民生活センターに問合せ・情報提供する。(同内容複数。都道府県、政令市)
- ・ 少額訴訟や調停などの手続きを案内する。(同内容複数。政令市)

①-2 販売事業者が連絡不能で、あっせん不調となる時

最も回答が多かったのは「警察への通報・相談」が39件、「弁護士・弁護士会への問合せ・相談」が37件、「被害弁護団への問合せ・相談」が28件、「口座凍結手続きの利用」が23件であった(図4)。

「上記以外の取り組み」の自由記述には、以下の回答があった。

- ・ 法令所管部門・事業者指導担当につなぐ。協力要請する。(同内容複数。都道府県)
- ・ あれば、事業者団体に情報提供する。(同内容複数。都道府県、政令市)

- ・ 適格消費者団体に情報提供する。(同内容複数。都道府県、政令市)
- ・ 銀行振込で利用した金融機関に組戻しの相談をする。(同内容複数。都道府県、政令市)

②被害回復につながった具体例(問4-2)

国民生活センターADR、弁護士や弁護団、警察に相談する、という回答が目立った。

問4-1で回答した取り組みを行った結果、被害回復につながったなど、他センターの参考になるような具体例を自由記述で聞いたところ、26センターから回答があった。主な回答は以下の通りである。なお、他機関紹介した後の結果までは追えていない、という回答もみられた。

○国民生活センターADRの活用

- ・ 国民生活センターADRに申請し、一定の解決に至ったと相談者から連絡があった。(同内容複数。都道府県、政令市)

○弁護士や弁護団への相談

- ・ あっせん不調となり、弁護団につなぎ、解決に至った。(同内容複数。都道府県、政令市)
- ・ SNSで知った簡単に稼げるという副業で、サポート費用で50万円支払った。相談者が経緯文を書ける状況でなかったため、弁護団を紹介したところ、弁護士が口座凍結の手続きを行い、全額返金された。(都道府県)
- ・ 弁護士会の消費者部会の弁護士にお願いし、ある程度の解決に至った。(政令市)

○警察への通報・相談

- ・ 警察に通報、相談した。(同内容複数。都道府県、政令市)
- ・ 大学の知人に紹介され、喫茶店で情報商材を契約した事例で、訪問販売の書面不備でクリーニング・オフ書面を提出したが、相手からは反応がなかった。特商法の刑事罰規定を相談者に伝えたところ、相談者が警察に相談した。警察が特商法違反事案で捜査に入った後、事業者と連絡が取れるようになったため、あっせんし、返金された。(都道府県)
- ・ SNSで知り合い、電話勧誘で契約した副業で、弁護士会を通じて弁護士に相談した結果、全額返金された。この間、警察も口座凍結に動いていたようで、両者からの働きかけにより早期解決につながった。(都道府県)

○苦情処理委員会や行政指導

- ・ 苦情処理委員会に付託した。(同内容複数。政令市)
- ・ トイレの修理で安価な事業者を探して呼んだが、高額な修理代を請求された事例で、相談者はクリーニング・オフを通知したが、2割返金の提示だった。苦情処理委員会への付託を準備しながら、他方、県と政令市の合同でその事業者を指導した際に事業者から本件の全額返金意思表示があったため、センターが間に入り相談者に全額返金できた。(政令市)

(5) 消費生活センターのあっせんによる解決を進めるために今後講じるべきこと等 (問5)

あっせんに非協力的または連絡不能な事業者に関する相談に対して、消費生活センターのあっせんによる解決を進めるために今後講じるべきこと、その他意見を聞いた。

① あっせんに非協力的または連絡不能な事業者に関する相談に対して今後講じるべきこと

センター間の情報共有、あっせんに非協力的な事業者への対応強化などの回答があった。

全センターに対して、あっせんに非協力的または連絡不能な事業者に関する相談に対して、消費生活センターのあっせんによる解決を進めるために今後講じるべきことを自由記述で聞いたところ、37センターから回答があった。主な回答は以下の通りである。

○センター間の情報共有の強化

- ・ 連絡不能な事業者について他センターであっせんが順調に行われた場合、センター間の積極的な情報共有・交換がなされる状況づくりが必要だ。(同内容複数。都道府県、政令市)
- ※ 具体的には、PIO-NET に詳しく入力してほしい、PIO-NET 情報をより活用することにしたい、PIO-NET を見て交渉が成功したセンターに問い合わせたい、同様の苦情が寄せられている他センターと協力して事業者の調査や情報共有を行いたい、国民生活センターは消費生活センター向けにより多くの情報を提供してほしい、などの意見があった。

○あっせんに非協力的な事業者に関して

- ・ あっせんに応じない事業者に対して何らかの罰則があるなど、対応を強化すべきだ。(同内容複数。都道府県、政令市)

○連絡不能な事業者に関して

- ・ 連絡不能な事業者に対して何らかの対応を講じるべきだ。(同内容複数。都道府県、政令市)
- ・ SNS 運営事業者に情報開示させる法的な仕組みを作してほしい。(政令市)

○決済関係事業者の加盟店管理に関して

- ・ クレジットカード会社や決済代行業者には、加盟店管理を徹底してほしい。(同内容複数。都道府県・政令市)
- ・ 決済関係事業者には、加盟店の連絡先を確実に把握してもらいたい。決済は行われているのに、加盟店の連絡先がわからないと言い、開示しない。(都道府県)

○弁護士への相談等、他の紛争解決方法の検討

- ・ 弁護士会等と連携を進めていきたい。(同内容複数。都道府県、政令市)
- ・ ADR、適格消費者団体の差止請求手続き等の関連諸制度の活用、弁護士会を紹介しての訴訟提起の提案など、あっせん解決が困難な場合にセンターとして取り得る対応を早期に検討し

ておくとともに、関連機関との連携を促進する。(都道府県)

○金融機関への情報提供、相談

- ・ 消費者金融より融資を受け、銀行振込した副業の事例で、センターに相談する前に、警察と銀行に相談し口座を凍結していたケースがあった。事業者より「凍結をやめてほしい」と連絡があり半額ほど返金があった。早期なら凍結は有効なので今後も相談者に提案したい。(都道府県)
- ・ 現金振込の場合、銀行の協力によって連絡先の特定につながったことがあった。銀行の理解を深めるとともに、情報開示の仕組みづくりを求める。(政令市)

②その他意見

悪質な事業者、決済関係事業者への対応強化などの意見が寄せられた。

全センターに対して、その他の意見を自由記述で聞いたところ、25センターから回答があった。主な回答は以下の通りである。

○悪質な事業者への対応強化

- ・ 副業トラブルの増大・悪質化に対応するため、行政処分を増やしてほしい。(同内容複数。都道府県、政令市)
- ・ 詐欺に近い悪質な勧誘を行う事業者はあっせんに協力しない。副業等、通信販売で増えており、法律で根本的に規制すべきである。(都道府県)

○決済関係事業者への対応強化

- ・ 悪質なサイトには、悪質な決済代行業者が間に入っていることが多い。法整備、取り締まりを強化してほしい。(都道府県)
- ・ 詐欺サイトでクレジットカード等により決済されている場合は、連絡不能な事業者とあっせんの行いようがない。詐欺サイトとカード決済した事例では、クレジットカード会社や決済代行業者の割賦販売法上の加盟店管理責任に基づく対応等を求めたい。(政令市)

○大手プラットフォームの苦情対応強化

- ・ あるプラットフォームの場合、消費生活センターからの電話に対応してもらえないが、対応してほしい。(同内容複数。都道府県、政令市)

○消費者行政の体制強化

- ・ 消費者行政においてセンターや相談員の役割は大きい。一方で、担い手不足や予算縮小など現場は危機的な状況に陥りつつあり、消費者行政の弱体化が懸念される。健全な経済社会を醸成するには、悪質業者を排除するため国、地方公共団体、及び業界団体等がそれぞれの役割を最大限発揮することが肝要と考える。(都道府県)

4. ヒアリング調査の結果

アンケート調査の結果を踏まえ、①非協力的な事業者への対応、②連絡が困難な事業者への対応、③あっせん不調となる際の対応について、解決につながる取り組みを行っている以下の3センターにヒアリング調査を行った。

【ヒアリング調査の概要】

●あっせんに応じない事業者に条例に基づく対応の要請を行う取り組み

- ・ 大阪市消費者センター（調査時期：2023年1月）

●解決困難な事例で振込に関係する金融機関に一報する取り組み

- ・ 北九州市立消費生活センター（調査時期：2023年1月）

●あっせん不調事例を弁護士につなぐ取り組み

- ・ 埼玉県消費生活支援センター（調査時期：2022年12月）

●あっせんに応じない事業者に条例に基づく対応の要請を行う取り組み（大阪市消費者センター）

- ・ 大阪市消費者センターでは、合理的な理由なくあっせんに応じない事業者に対して、大阪市消費者保護条例に基づき、対応を要請する通知を発出し、被害救済につなげている。
- ・ 消費生活相談と事業者指導の密接な連携と、行政職員と相談員が一体となった組織的対応により、戦略的に被害救済を図っている。

1. 取り組みの概要・事例の詳細

（1）取り組みの概要

- ・ 大阪市消費者センター（以下、「当センター」という）では、合理的な理由なくあっせんに応じない事業者に対して、大阪市消費者保護条例（以下、「条例」という）28条1項に基づき、対応を要請する通知を発出している。
- ・ 事案の特性に応じて「出頭通知書」や「あっせん要請通知書」を送付している。例えば、代表者等の出頭により解決が期待できる場合は、あっせんへの出頭を求める「出頭通知書」を送付する。事業者の代理人弁護士が合理性のない主張を繰り返すような場合には、「あっせん要請通知書」を送付して、法的問題点を明確に書面に示し、合理的に対応するよう求めている。
- ・ あっせんにあたっては、条例に基づく事業者指導と密接に連携して、相手方事業者に対して条例違反や法的問題点を指摘して、合理的な対応を求めている。
- ・ 当センターから問題点を指摘した事業者は、その後、他のセンターへの対応も改善している場合も多い。

（2）具体的な相談事例

①副業コンサルタントの事例

- ・ 現金で支払った「副業コンサルタント」と称した契約に関する相談が同時期に2件寄せられたが、事業者があっせんに応じなかった。当センターから条例に基づき、市長名で「あっせん要請通知書」を送付したところ、事業者の態度が一変し、全額返金に至った。

②展示会商法による着物の次々販売の事例

- ・ 以前から、この展示会商法による着物販売会社に関して高齢者への次々販売の相談が寄せられていたが、ほとんど返金に応じず、販売会社担当者が相談員に暴言を吐くなどして、合理的なあっせんが行えない状況があった。
- ・ こうした折に、認知機能が低下した高齢者に対し、展示会において8カ月で計3千万円以上の着物等を次々に販売していたという相談が寄せられた。この事例においても事業者があっせんに誠実に応じなかったことから、条例に基づき「出頭通知書」を発出した。
- ・ 事業者役員が出頭に応じたが、わずかな返金にしか応じなかったため、条例に基づき大阪市消費者保護審議会のあっせん・調停に付託した結果、約半額の返金による解決に至った。

- ・その後、代表者ほかが割賦販売法違反で逮捕されたが、消費者被害が続いていたため、条例 28 条 1 項に基づき、事業者名を含む情報を消費者に提供⁴⁸した。
- ・また、条例に基づく事業者指導（是正勧告）を 3 回実施し、勧告に従わないため、条例 32 条 1 項に基づき、事業者名等の公表に踏み切った。
- ・大阪市消費者保護審議会によるあっせん解決をきっかけに、事業者指導とも密接に連携して精力的にあっせんを行い、他都市と連携したものを含めてこれまでに約 90 件のあっせんを行い、ほぼ全ての案件で残債を放棄させるとともに、相当金額の既払金の返金を受け、被害救済を図っている。

※大阪市消費者保護条例⁴⁹から抜粋

（苦情処理）

第 28 条 市長は、消費者と事業者との間の取引に関して消費者から苦情処理の申出を受けたときは、適切かつ迅速にあっせん、調停を行うよう努めるとともに、消費者被害の拡大防止並びに公平な被害の救済を図るため必要があると認めるときは、当該事業者の氏名又は名称、商品等の名称その他必要な事項に係る情報を消費者に提供するものとする。

2 市長は、前項の規定による苦情処理を行うに必要な限度において、事業者に対し、文書若しくは口頭による説明を求め、又は必要な資料の提出を求めることができる。

③出会い系サイトの決済代行業者に関する事例

- ・出会い系サイトの決済代行業者の担当者が、相談員に対して執拗に合理性のない主張を繰り返し、上司を出せと迫る対応を行っていた。この決済代行業者に対して「あっせん要請通知書」を送付してからは態度が一変し、決済を取消した。
- ・その後、この決済代行業者は、他の消費生活センターへの対応も改善したと聞いている。

2. 条例に基づく対応の要請の検討事項等

（1）条例に基づく書面の戦略的な発出

- ・①被害救済のために重点的に対応すべきあっせん案件であり、②当該事業者と確実に連絡が取れることを前提とし、③書面を発出することであっせんを効果的に進めることができるかどうかを見極め、戦略的に発出することが重要である。

（2）通知内容等

- ・通知書には、法的な問題点を明確に記載し、市長公印を押印のうえ、事案の特性に応じて「出頭通知書」や「あっせん要請通知書」を送付している。
- ・事業者が反論することができない事例について、法的な問題点を整理して通知することにより、対応せざるを得ない状況を作ることが重要である。なお、法的な問題点が十分に整理でき

⁴⁸ 大阪市消費者センター「高齢者に展示会で着物等を次々と販売する事業者の情報を提供します」（令和 3 年 12 月 17 日公表）<https://www.city.osaka.lg.jp/lnet/page/0000551603.html>

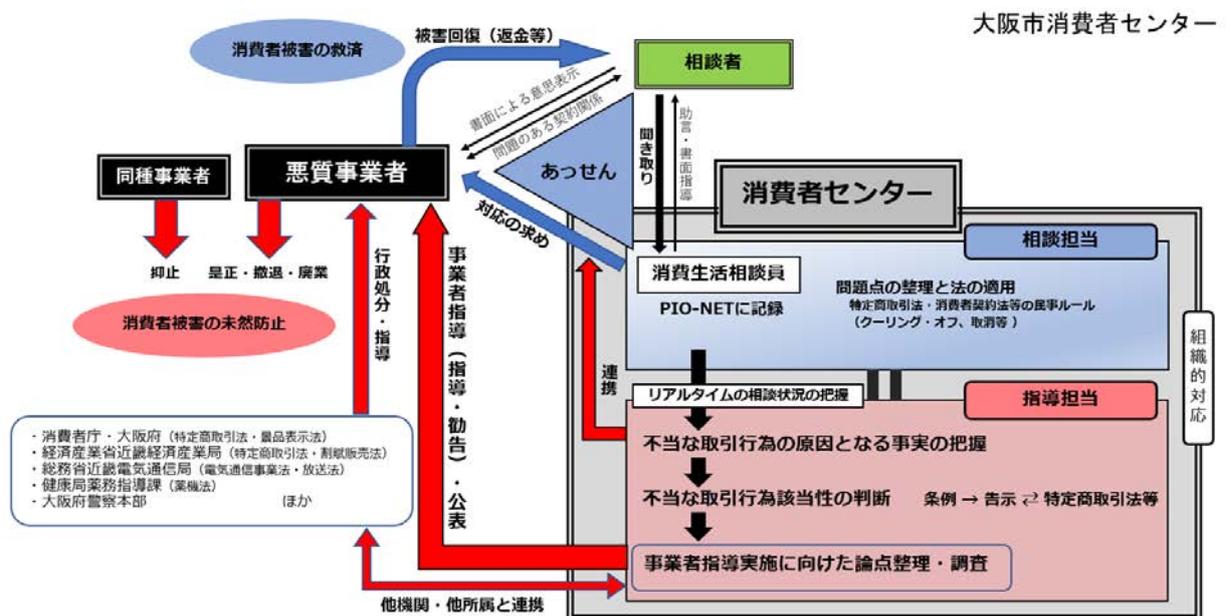
⁴⁹ <https://www.city.osaka.lg.jp/lnet/cmsfiles/contents/0000002/2392/shouhishahogojyourei.pdf>

る事例について発出するため、訴訟リスク等は問題にならない。

(3) 事業者指導との連携

- 当センターでは、行政職員と相談員が一体となり、条例に基づく事業者指導と密接に連携して、組織的な対応により被害回復を図っている（概念図）。消費生活センターを軽視している事業者に対して、「大阪市が組織的に対応している」と認識させることで、効果的な被害救済を図っている。
- 重点的に対応すべき案件では、職員があっせんを主導することも多い。

概念図 消費生活相談と消費者保護条例に基づく事業者指導の連携



3. 条例に基づく対応の要請等で難しかったことや課題

(1) 職員の配置

- 法的问题点を明確に示した条例に基づく対応を要請する書面の作成や、あっせんの主導、さらには、消費者保護審議会へのあっせん・調停の付託と事務局としての業務を行政職員が担当するには、法的素養と消費者関連法の実践的な知識とともに、高い交渉力が求められる。
- こうした業務に対応できる職員を配置することが不可欠である。また、こうした消費者行政の業務は他の行政分野には見られない業務であり、経験の蓄積が重要であることから、役所における2から3年ごとの通常の人事異動のサイクルでは対応が困難である。
- 配置された職員の人材育成も重要な課題である。
- こうしたことの必要性について、所属の人事担当や人事当局等の理解を得る必要がある。

(2) ノウハウの継承

- ・ 制度は継続的な実施によるノウハウの継承が不可欠である。
- ・ 大阪市消費者保護審議会によるあっせん・調停については、平成 18 年度に条例を改正して、運用を開始した。当時、委員から「制度設計に携わった担当者が運用しなければ運用されなくなる」との指摘を受け、平成 19 年度、20 年度は実施することができたが、制度設計に携わった職員が異動すると、ほぼ休会状態となっていた。その後、経験のある職員の配置により運用を再開することができた。
- ・ 取り組みの継続や、経験のある職員の配置が重要である。

4. 条例に基づく対応の要請等を他の地域でも実施するには

- ・ 消費生活相談の第一線で対応するのは相談員であるが、行政としての強い力を発揮する条例に基づく事業者に対する対応の要請や、事業者指導との連携は、職員が対応したり関与しなければ実施することができない。
- ・ しかしながら、多くの消費生活センターにおいては、消費生活相談におけるあっせんの対応は相談員任せであり、行政職員が関与することはほとんどなく、対応困難な相談者への対応や事業者からの苦情を受けるなどの場面に限定されているのが現実であろう。
- ・ これは、行政職員の専門的知識と経験の不足が大きな要因であるが、長年にわたってこうした体制が継続してきたものと考えられる。
- ・ 行政職員と相談員が一体となった組織的対応を行う意識を持つことが重要であるが、何よりもこうした対応をすることができる職員の配置と育成が重要ではないか。
- ・ なお、事業者指導を担当する部門と消費生活相談を担当する部門が分れている場合は、事業者指導との密接な連携による被害救済は難しいであろう。また、消費生活相談業務を外部委託している場合は、現場での事業者指導との密接な連携や行政職員との一体となった対応は、偽装請負の問題が生じるため、極めて困難である。

●解決困難な事例で振込に関係する金融機関に一報する取り組み（北九州市立消費生活センター）

- ・ 北九州市立消費生活センターでは、事業者と交渉が困難な事例で、銀行振込で支払っていた場合、念のため振込に関わった金融機関に情報提供してみるよう、相談者に案内している。少数だが解決に結び付いた例もある。
- ・ 場合によっては、消費生活センターから金融機関に一報することもある。

1. 取り組みの概要・事例の詳細

（1）取り組みの概要

- ・ 北九州市立消費生活センター（以下、「当センター」という）では、事業者と交渉困難な事例で、相談者が銀行振込で支払っていた場合については、念のため、振込に関わった金融機関に情報提供してみるよう、相談者に案内している。
- ・ 振込直後なら、相談者が振込に利用した金融機関（以下、「振込元」という）に「組戻し」の相談をする、振込から時間が経過している場合は、組戻しに限らず、振込元・振込先両方の金融機関に一報してみるよう相談者に案内している。
- ・ 金融機関に連絡することで、少数だが、解決に結び付いた事例もある。

（2）具体的な相談事例

①海外の占いサイトに 250 万円支払った事例

（事例の概要）

- ・ 海外の占いサイトの事例で、相談者は鑑定士から「金運が良くなる」「もう少しで占いが終わる」と言われ、指示されるままにポイントを購入していた。クレジットカード決済で約 50 万円、銀行振込で約 200 万円の計約 250 万円を支払っていた。相談者は、既払金はいつか宝くじ等で取り戻せると思い込んでいたが、家族から同様の被害事例を見せられ、騙されていると気づき、当センターに相談した。

（当センターや銀行 A、B の対応）

- ・ 占いサイト業者は、海外の事業者であったため、交渉は難航すると予想された。当センターからは、①クレジットカード決済分は決済代行業者に相談、②銀行振込分は相談者から振込元の銀行 A に組戻しを依頼、③念のため、警察にも相談するよう相談者に助言した（本件では、警察から「民事トラブルであるため対応はできない」と言われた）。
- ・ 相談者は約 50 件の現金振込を行っていたが、振込の利用明細を 1 枚しか残していなかった。そのため、銀行 A からは、「特定できない振込の組戻しは申請できない」と言われた。
- ・ 振込先の銀行 B（ネット銀行）の連絡先がわからず、当センターでインターネット検索して見つけた、振り込め詐欺救済法に関連する相談窓口に連絡した。銀行 B からは「詐欺事例か」と

聞かれ、当センターからは「詐欺かは不明だが、国民生活センターが注意喚起している被害である。何かできることはないか」と相談した。

- ・ 銀行Bでは、相談者が残していた1枚の利用明細から他の取引を特定し、振込に関する情報を電話で教えてくれた。
- ・ 当センターより銀行Aに事情を説明したところ、組戻手続きには振込1件につき1,000円以上の手数料がかかるとのことだった。申請を躊躇していたところ、銀行Aから、振込先の口座名義人(収納代行業者)が相談者に連絡先を伝えることに同意したと連絡があり、銀行Aは、相談者に収納代行業者の連絡先を伝えた。
- ・ 当センターから収納代行業者に連絡したところ、収納代行業者とサイト業者で連絡を取り合い、結果、5%前後の手数料を差し引き、約230万円が返金された。
- ・ 当センターの相談事例で金融機関が口座名義人の連絡先を教えてくれたのは、この事例のみであり、他の事例でも金融機関が同様に対応してくれるかはわからない。本事例では、銀行A、銀行Bともに真摯な対応で、できる限りのことは案内してくれた。

②その他金融機関に一報した事例

- ・ 相談者に金融機関への一報を案内すること自体、年に数十事例程度と多くはない。また、金融機関に一報し、その結果、どうなったかを把握できる事例も少ない。その前提で、結果がわかった事例は、以下の通りである。
- ・ 組戻しに成功したとわかった事例は、過去7年で2事例と多くはない印象である。その2事例は振込先が収納代行業者のケースと、警察がサイト業者に一報してくれたケースであった。組戻しに失敗し、解決できなかった事例も1事例あった。
- ・ 振込先の金融機関に連絡し、返金に結び付いたことがわかった事例は、過去3年間で4事例(前述の海外の占いサイト事例を含む)であった。いずれも組戻しの検討をきっかけに、警察や金融機関への相談を促したり、当センターからも金融機関に連絡したところ、金融機関から「相談者から一報してほしい」と連絡があり、相談者が連絡した結果、銀行から口座名義人に連絡が入り、サイト業者から全額返金されたり、口座を凍結されて振り込め詐欺救済法の手続きにつながった。
- ・ 傾向と言えるほどの件数を把握することはできていないが、組戻しを申請するよりも、振込先の金融機関に一報する方が返金された事例があった。

2. 相談者に金融機関への一報を案内するかの判断基準等

- ・ 組戻しは、振込直後から2日目辺りまでの間に相談があった場合に案内している。また、組戻し手続きには、手数料がかかること、振込先口座名義人の了解がないと返金されないことも案内が必要である。
- ・ 振込から時間が経過している相談では、口座に残金がない場合もあり、被害回復が難しい旨を相談者に伝えている。こうした事例では、解決に向けてできることがほとんどないため、念のため、振込に関係した金融機関に「この事例で何かできることはないか」と一報することを相談者に案内している。

- ・ 相談者から金融機関に連絡するのが原則で、申請手続き等が必要な場合は、相談者が行う。相談者が金融機関に連絡しても解決に結び付かない場合や、相談者が状況をスムーズに説明できない場合等は、当センターから金融機関に連絡することもある。
- ・ 当センターと特定の金融機関が日常的に連携しているものではなく、相談事例が寄せられた際に、個別に金融機関に相談している状況である。金融機関に共通する対応方針等についてはよくわからない。

3. 相談者に金融機関への一報を案内する際、対応が難しかったことや課題

(1) 金融機関のどこに一報すべきかがわかりにくい

- ・ 相談者が振込に利用した振込元の金融機関は、利用した支店に連絡すればよいが、振込先の金融機関については、インターネットで検索しても電話番号がなかなかわからない事例が増えている。

(2) 金融機関に一報しても解決の望みは薄い

- ・ 金融機関に連絡しても、必ずしも解決に結び付くものではない。特に、組戻しで解決できる望みは薄い。現状としては、いわゆる「ダメモト」の感覚で金融機関に一報している状況である。

4. 金融機関に一報する取り組みを他の地域でも実施するには

(1) 成功事例の共有

- ・ 被害回復につながった成功事例の共有は、重要である。当センターには常時複数の相談員がいるため、日常的に成功事例を情報共有している。
- ・ 以前、当センターの出会い系サイトの事例で、金融機関に相談して返金につながった例があったことから、解決が難しい事例でなすすべがない時は、念のため、金融機関に一報することとしている。

(2) 相談員一人体制のセンターで成功事例を知るには

- ・ 相談員が一人体制のセンターの場合には、過去に対応事例がなければ、金融機関に一報することを思いつかないかもしれない。
- ・ PIO-NET で相談事例の処理結果を確認するほか、県や当センターが主催する研修に参加する等して、他センターの相談員と情報交換する機会を設ける必要があると考える。
- ・ PIO-NET や消費者行政内で情報を共有するシステムにおいて、成功事例をわかりやすく共有したり、簡単に検索できたりする仕組みが整うとよいのではないかと考える。

●あっせん不調事例を弁護団につなぐ取り組み（埼玉県消費生活支援センター）

- ・ 埼玉県消費生活支援センターでは、あっせん不調事例があった場合等、相談者を弁護団につなぐ取り組みを行っている。
- ・ 埼玉弁護士会とは、月1回開催している法令研究会、年1回の懇談会などを通して信頼関係を構築しており、当センターで弁護団の状況を把握して、相談者を案内しやすい状況を作っている。

1. 取り組みの概要・経緯

（1）取り組みの概要

- ・ 埼玉県消費生活支援センター（以下、「当センター」という）では、あっせん不調となった場合、相談者の意向によっては県内の弁護団につないでいる。
- ・ そうした弁護団へのつながりが可能となっているのは、以前から、当センターが実施している埼玉弁護士会（以下、「弁護士会」という）消費者問題対策委員会弁護士のアドバイザー弁護士制度や、研究会を開催する等の関係があり、当センターで県内の弁護団の状況を把握できているためである。

（2）弁護士会との関係の始まり

- ・ 以前、ヤミ金融の被害が多発した際、「埼玉県消費生活コンサルタントの会」（以下、「コンサルタントの会」という）が弁護士会の受付事務を手伝ったことから、昭和58年にコンサルタントの会と弁護士会で勉強会を開催するようになった。
- ・ 当センターの取り組みとしては、昭和62年頃、アドバイザー弁護士制度（消費生活センターの法律相談）を導入し、弁護士会との関係が始まった（現在も弁護士会消費者問題対策委員会の所属弁護士に委嘱している）。
- ・ 平成18年、当センターの職員の企画により、相談員が民法等の法律を勉強する「基礎法令事例研究会」を弁護士会、コンサルタントの会の協力を得て開催することになり、現在も続いている。

2. 弁護士会との現在の関係、弁護団へのつながり方

（1）基礎法令事例研究会（月1回開催）

①研究会の実施状況

- ・ 基礎法令事例研究会（以下、「研究会」という）は月1回（第3火曜日）18時30分～20時30分に開催している。
- ・ 内容としては、各回においてテーマを設定し、関連した内容についての講義及び事例検討を行っている。
- ・ 講師は、主に弁護士会消費者問題対策委員会所属の若手弁護士が担当している。

- ・ 研究会の進め方は、2カ月前に弁護士と担当の相談員で話し合っていて決めている。

②研究会の開催費用、参加人数等

- ・ 当センターが事務局となり、連絡調整等を行っているところであるが、研究会開催のために負担する費用は、会場費のみである。
- ・ 講師となる弁護士はボランティアであるが、弁護士にとっても消費者問題の情報を得る機会になっている。
- ・ コロナ禍の影響で、昨年からは会場、オンラインのハイブリッド形式で開催している。オンラインで実施することにより、家庭の事情や遠方居住等の理由で勉強会に参加できなかった相談員が参加できるようになった。
- ・ 参加人数は、弁護士、相談員、行政職員を合わせて、コロナ前の60人前後から現在は100人前後に増えている。

(2) 弁護士会との懇談会（年1回開催）

- ・ 年1回、弁護士会、コンサルタントの会及び県内消費者行政担当職員・相談員による懇談会において、各弁護団が活動報告を行っている。
- ・ 懇談会のテーマは、弁護士会消費者問題対策委員会の長と当センター職員、コンサルタントの会代表が綿密に打ち合わせをして決めている。

(3) その他のやり取り

- ・ ある弁護団では、定期的な打ち合わせに当センターの職員と相談員が「埼玉県の業務」として参加している。状況を知ることによって相談者を弁護団につなぐ参考になっている。
- ・ 顔がわかるつながりを作ることによって、弁護団に相談しやすい信頼関係を築けている。

(4) 弁護団へのつなぎ方

- ・ 当センターであっせん不調となった事例について、相談者の意向により弁護団につないでいる。
- ・ 県内には弁護団が10数個あり、弁護団ごとに事案を通知する専用用紙がある。その用紙に相談内容を記入して弁護団事務局にFAXを送り、弁護団に所属している弁護士に割り振られる流れである。
- ・ 弁護団につなぐケースとしては、被害金額が1千万円以上などの高額な事例や、現金払いの場合が多い。なお、現金払いでも事業者と連絡がつかない場合は、弁護士でも解決が難しい。
- ・ クレジットカード決済のみの相談事例は、当センターであっせんして解決を目指す。クレジットカード決済と現金払いがある場合は、ケースバイケースで弁護団に相談している。
- ・ 弁護士に委任した場合、着手金等の費用がかかることは、当センターから相談者にあらかじめ説明している。

3. 弁護団へのつなぎ等で対応が難しかったことや課題

(1) 弁護団につなぐことができないケースへの対応

- ・ 弁護団につないだ相談のなかには、費用倒れになるなどの理由から弁護士委任に至らず、相談者が再度当センターに相談してくるケースもある。
- ・ 弁護士相談を予約しても、約束の日時に行かない相談者もいる。特に、学生マルチ商法の相談者でそうした傾向があるようだ。

(2) 相談員のモチベーションの維持

- ・ 研究会等への相談員の参加は、相談員の勤務する自治体によって、業務扱いか、自己研鑽の自主的な参加か異なる。近年は、自治体から交通費や日当を支給されるケースも増えている。
- ・ 勉強熱心な相談員が多いため、これまでは自主的にでも研究会に参加してきたが、今後は、相談員が知識を持つモチベーションをどうやって保つかが課題である。

4. 弁護士会等との関係構築を他の地域でも進めるには

(1) 弁護士会との信頼関係の構築方法

- ・ 自治体に取り組める状況がある場合には、弁護士会との勉強会等を企画し、定期的に顔を合わせて、信頼関係を築くことが重要である。
- ・ 会議を形骸化させないためにも、なるべく具体的な個別事例をもとに勉強会等を企画すること、また、企画の段階からお互いの担当者が議論を交わすことが重要であろう。

(2) 構築した関係、取り組みの継続

①行政職員が「継続的な業務」として引き継ぐこと

- ・ 取り組みを継続していくためには、行政職員がその業務の必要性を認識して、「単発の業務」でなく、「継続的な業務」として引き継いでいくことが重要である。
- ・ 当センターでは、研究会等に大勢参加し、相談員の意欲、相談対応への効果が伴っているため、実施する必要性があり、継続的な業務として成り立っている。

②取り組みの核になる存在の重要性とその育成

- ・ 加えて、弁護士会、行政職員、相談員のそれぞれで、核になれる存在が重要である。例えば、弁護士会消費者問題対策委員会の長は2年で交代するが、これまでも核となる人が後輩を育て、後に続く人が協力してくれている。

(3) 地域的な事情について

- ・ 消費者問題に取り組む弁護士が少ない地域もある。例えば、認定司法書士と連携するのも一つかもしれない。ただ、法律家にボランティアで対応してもらうのはなかなか難しいだろう。
- ・ 研究会開催や弁護団との連携は、都道府県でも中心地ばかりの取り組みになってしまうかもしれない。オンライン開催や広域的に連携した会議開催も検討すると良いのではないか。

第4章 今後の被害救済に向けて

1. 現状と課題

ここでは、1章から3章の調査等を踏まえ、現状と課題をまとめることとする。

以下では、1章でまとめたサイドビジネス商法の消費生活相談は「サイドビジネス商法の相談」、副業サポート契約に関する消費生活相談は「副業サポート契約の相談」、国民生活センターADRの紛争解決状況は「ADRの解決状況」、2章でまとめた起業・副業関連の消費者トラブルの弁護士受任事例の現状は「弁護士の受任事例」、3章の都道府県・政令市消費生活センターへのアンケート調査は「アンケート調査」、都道府県・政令市消費生活センターへのヒアリング調査は「ヒアリング調査」として記載した。()内の問はアンケート調査の設問番号である。

(1) 販売事業者があっせんに非協力的な場合

副業サポート契約の相談をみると、販売事業者があっせんに非協力的であるケースでは、クレジットカード決済の場合には決済関係事業者に対応を要請することで解決に至る例が目立った。現金払いの場合、消費生活センターのあっせんは難航し、相談者は早期解決を望んで販売事業者が提案する少額の返金で解決するか、当センターADRや少額訴訟、弁護士への委任等、他の紛争解決の方法に進む例がみられた。

アンケート調査では、通常行っている相談対応として、決済関係事業者への対応の要請、関連法所管部門への法令解釈の確認、事業者に繰り返し架電の回答が多かった(問1-1)。あっせんのために行ったことで、特に被害救済につながった具体例として、決済関係事業者への対応の要請、繰り返しの交渉、法令違反の指摘について回答が目立った(問1-2)。その他、消費者苦情の処理等に関する消費生活条例に基づく事業者への対応の求めを行った事例について、被害回復につながったという回答もあった(問2-2)。

大阪市消費者センターへのヒアリング調査は、消費者苦情の処理等に関わる消費生活条例に基づき、自治体の長名義で文書を送付するなどして、事業者にあっせんに応じるよう対応を要請し、あっせん解決した事例について回答があった。

その一方で、アンケート調査では、そうした条例に基づき事業者に対応を求めたことがないセンターが多く(問2-1)、ノウハウが不足している状況もみられた(問2-3)。

(2) 連絡不能な販売事業者との交渉

サイドビジネス商法の相談では、販売事業者が所在不明・連絡不能であるケースが増加傾向であった(図XⅢ)。

アンケート調査によると、過去おおよそ5年の間で、販売事業者と連絡不能の場合、事業者と連絡を取れるようにするために実施したのは、決済関係事業者、国民生活センター経由相談に問合せ等を行うことのほか、登記情報の確認や、国税庁のホームページで法人情報を確認すること等である(問3-1)。なかでも、決済関係事業者、国民生活センター経由相談に問合せ等を行うことで連絡が取れたという回答が多かった(問3-2)。

そうした取り組みをしても、販売事業者と全く連絡不能な場合には、消費生活センターのあっ

せん、ADR、弁護士委任等でも解決は難しい。なかには、銀行振込の場合、振込直後であれば組戻しの手続き、詐欺的な側面がある場合は、警察や金融機関に相談することにより振り込め詐欺救済法による被害回復分配金を受けた事例もあった（2章、問4-2等）。

北九州市立消費生活センターへのヒアリング調査では、少数事例ではあるが、振込に利用した金融機関や振込先の金融機関に連絡することで、解決に至ったケースについて回答があった。

事業者の連絡先はSNSのアカウントしかわからない相談事例もあり、アンケート調査でも、SNS運営事業者に情報開示させる仕組みを作るべき（問5）という回答があったほか、瀬戸委員から、SNS運営事業者は、通信内容に関わらない利用者特定の要請に応じてほしいとの指摘があった（2章）。

（3）あっせん不調となる場合

アンケート調査で、過去およそ5年の間であっせん不調となる場合、相談者の被害回復につながるために当該センターから他機関に連絡や協力を要請していることを聞いた（問4）。

販売事業者があっせんに非協力的な場合は、①弁護士・弁護士会、②ADR、③被害弁護団に問合せ・相談するという回答が多く、販売事業者が連絡不能な場合は、①警察、②弁護士・弁護士会、③被害弁護団に問合せ・相談等するという回答が多かった。

販売事業者が非協力的、連絡不能のいずれの場合においても、その他の取り組みとして、法令所管部門への協力要請について回答があり（問4-1）、法令所管部門につないだ結果、返金に結び付いた事例についても回答があった（問4-2等）。

また、弁護士・弁護士会、被害弁護団、ADR、警察につないだ結果、被害回復につながったという回答も寄せられ（問4-2）、当センターADRの解決状況や弁護士の受任事例においても解決に至る事例がみられた。その一方で、弁護士や弁護団でも、契約相手を特定する端緒が全くつかめない事例については、対応が難しいとのことだった（2章）。

埼玉県消費生活支援センターへのヒアリング調査では、消費生活センターから弁護団につながり取り組みについて回答があり、日常的に弁護団と連携することで、弁護団の解決状況が共有され、解決につながっていた。

（4）支払手段に関係する事業者について

サイドビジネス商法の相談傾向としては、現金払いや銀行振込等の「即時払」が最も多く、近年では半数近い（図X）。手持ちの金銭で支払うだけでなく、消費者金融から借りて支払う例がみられ、副業サポート契約の相談事例をみると、遠隔操作アプリを使って、消費者金融への申告内容（利用目的や収入）について事業者から指南される例もあった。

クレジットカードで支払う事例も多く、アンケート調査の結果によると、クレジットカード会社だけでなく、決済代行業者が消費者苦情に対応し、被害回復ができた事例について回答が寄せられた。その一方で、悪質な加盟店には悪質な決済代行業者が加盟店契約している、決済代行業者が加盟店の連絡先を把握していない、クレジットカード会社や決済代行業者には加盟店管理を徹底してほしいといった回答があった（問5）。

クレジットカード決済や電子マネー決済に関わる事業者だけでなく、振込に関わる金融機関や、代引きの場合の宅配業者、電子マネーを購入したコンビニエンスストアに協力を求めることでも、

解決に結び付いている事例があった（2章、問3－1等）。

2. 今後の更なる被害救済に向けて

（1）あっせんに非協力的な事業者の場合

銀行振込や現金で支払っている場合には解決が困難になる傾向があったが、クレジットカードで決済したケースでは、カード会社等に相談し解決に至った例が多く報告された。その一方で、アンケート調査では、悪質な加盟店との決済について、消費者苦情への対応や加盟店管理の徹底を求める回答もあった。

決済関係事業者においては、引き続き、消費者苦情への対応と加盟店管理の徹底を期待する。

また、消費生活センターの積極的な対応として、消費者苦情の処理等に関する消費生活条例に基づき、あっせんに協力するよう事業者にも文書で要請する取り組みもみられた。その反面、そうした条例に基づき事業者に対応を求めたことがないセンターは多く、ノウハウが不足している状況もみられた。

今後は、本報告書のアンケート調査、ヒアリング調査の取組例を参考にしてもらい、センター間の情報交換が進むことを期待したい。

（2）連絡不能な事業者の場合

連絡不能な事業者の場合、消費生活センターからクレジットカード会社等に問い合わせる例が多くみられた。連絡先の特定に努めても連絡が取れない場合には、警察や金融機関に相談することで、振り込め詐欺救済法による口座凍結や、金融機関の組戻しの手続き等により被害回復できたケースのほか、振込先の口座名義人の情報がわかった事例もあった。

SNSのアカウントしか連絡先がわからないという相談事例もあったが、SNS運営事業者によるアカウント情報の開示については弁護士会照会にも回答しない状況があった。

事業者と全く連絡が取れなければ、消費生活センターのあっせん、当センターADR、弁護士委任等でも解決は難しい。

今後は、引き続き、可能な範囲での警察、金融機関の理解や協力を期待したい。また、SNS運営事業者によるアカウント情報の開示が進むことを期待したい。

（3）あっせん不調となる際他機関等へのつなぎ

消費生活センターのあっせんが不調となる場合、被害回復に向けて当センターADRや弁護士、弁護団につなぐことで、解決に至る例がみられた。今後、消費生活センターと弁護士等との日常的な連携が進むことにより、他機関紹介がスムーズに行われ、被害回復につながることを期待したい。

その他、アンケート調査では、消費生活条例や特商法等の事業者指導部門と連携することにより、結果的に返金されたという回答があった。この点についても、今後、事業者指導部門との連携が進むことを期待する。

なお、本報告書では、被害救済に着目して取りまとめてきたが、被害の予防となる消費者教育

の重要性を感じざるを得なかった。近年の相談事例を比べるだけでも、新たなサービスに関連づけたビジネスや、遠隔操作アプリを使った消費者金融の融資の指南など、新たな手口、巧妙化が目立っている。消費者においては、トラブルにあった際には消費生活センター等に相談してほしい。

この報告書が消費生活センターにおける相談解決の一助となれば幸いである。

(参考資料① 研究会の概要)

「消費生活センターにおける解決困難事例の研究
～起業・副業をめぐる消費者トラブルの被害救済を中心に～」
研究会

＜委員＞（五十音順、敬称略）

上中谷勝子 消費生活相談員
瀬戸 和宏 弁護士
宮下 修一 中央大学大学院法務研究科 教授

事務局 独立行政法人国民生活センター教育研修部上席調査研究員

＜研究会における検討経過＞

●第1回研究会（2022年10月3日）

- ・ 調査報告書1章案の検討
- ・ 調査報告書2章案のイメージの検討
- ・ 消費生活センターへのアンケート調査票案の検討

●第2回研究会（2022年11月8日）

- ・ 調査報告書1・2章案の検討
- ・ 消費生活センターへのアンケート調査票の確定
- ・ 消費生活センターへのヒアリング項目案の検討

※第2・3回の間、事務局で消費生活センターにアンケート調査、ヒアリング調査を実施

●第3回研究会（2022年12月15日）

- ・ 調査報告書1章・2章案の確認
- ・ 調査報告書3章案の検討（アンケート・ヒアリング調査結果の報告）
- ・ 調査報告書4章素案の検討（取りまとめに向けた議論）

※事務局で消費生活センターへのヒアリング調査の実施

※以降、電子メールで報告書の調整を行った。

消費生活センターにおける解決困難事例への対応に関する研究
～起業・副業をめぐる消費者トラブルの被害救済を中心に～
調査票

令和4年11月

独立行政法人国民生活センター

[調査の目的とご協力をお願い]

本調査では、消費生活センターにおける解決困難事例について研究することとしており、特に起業・副業に関連するトラブルを中心に、①消費生活センターのあっせんに非協力的な事業者や、②連絡不能となり解決困難となる事例への対応を調べています。

そこで、消費生活センターにおいて、あっせんに非協力的、または、連絡不能な事業者に対して、これまでどのように対応してきたか、有効な取り組みや課題を明らかにし、早期によりよい解決が図れる策をとりまとめ、今後の一参考資料にしたいと考えております。

ご多用のところ恐れ入りますが、本調査の回答にご協力を賜りますようお願い申し上げます。

※本調査は起業・副業に着目していますが、本アンケートでは起業・副業に限定せず「あっせんに非協力的、または、連絡不能な事業者全般」への対応を広くお伺いします。

なお、ご回答の内容は、統計処理をしたうえで、原則として本報告書の作成のために使用します（年度内に当センターホームページで公表予定）。また、報告書において、センター名は明らかにしないで自由記述の回答を掲載させていただくことがあります。

<回答上の留意点>

◆本調査は、都道府県・政令指定都市の消費生活センターまたは消費者行政担当課を対象としています。

◆【12月2日(金)】までに、電子メールに添付してご回答ください
(送付先メールアドレス:****)

◆ご回答は、消費者行政担当職員の方をお願いいたします。消費生活センター、消費者行政担当部局（本課）のいずれかからの回答でも差し支えありません。

◆複数の消費生活センターが設置されている場合、メインセンター等1か所のみに調査票を送付していただきます。回答はメインセンター等1か所で取りまとめてください。

◆調査の一環として、ご回答内容について国民生活センターよりお尋ねする場合があります。

※別シート「調査票の回答方法」をご確認の上、設問シートにお進みください。

<本調査に関するお問い合わせ先>

独立行政法人国民生活センター 教育研修部（調査研究担当）

◆はじめに、貴組織について伺います。

センター等の名称・部課室名等			
自治体の区分 (1つだけ選択)	1. 都道府県	2. 政令指定都市	
		回答欄→	
連絡先	電話	FAX	

◆本調査では主に以下について伺います。

- 事業者があっせんに非協力的な場合
 - ☞ 貴センターが行うこと (問1)
 - ☞ 消費生活条例に基づく対応の求めについて (問2)
- 事業者と連絡不能な場合
 - ☞ 連絡が取れるようにするために行うこと (問3)
- あっせん不調となる時
 - ☞ 他機関に連絡・協力要請していること (問4)
- その他 ☞ 今後講ずべきこと等 (問5)

●問1では、販売事業者※1が消費生活センターのあっせんに非協力※2的な場合、消費生活センターが行うことについて伺います。

※1「販売事業者」：ここでは、売買契約や役務提供契約等の相手となる事業者
 ※2「非協力」：ここでは、合理的な理由なくあっせんに応じない、質問・連絡に頑なに対応しない、相談員を罵倒する等

(全センターへ)

【問1-1】販売事業者があっせんに非協力的な場合、貴センターにおいてあっせんや、あっせんの準備のために通常どのようなことを行っていますか。(複数回答)

- 1. 販売事業者に繰り返し架電する
- 2. 販売事業者に様々な手段で連絡する(電話、ファックス、メール、手紙等)
- 3. 販売事業者に法令違反を指摘する
- 4. 決済関係事業者に対応を要請する(クレジットカード会社等)
- 5. アドバイザー弁護士等に相談する
- 6. 関連法所管部門への法令解釈を確認する
- 7. 事業者団体に問合せ・相談する

8. 上記以外の取り組み →

8.の
自由記述

9. ない

10. わからない

問1-2に
お進み
ください。

別シート「問2」へお進みください。

(問1-1で1~8と回答したセンターへ)

【問1-2】 問1-1で回答した取り組みで、過去おおよそ5年の間で、あっせんのために行ったことで、特に被害救済につながった具体例がありましたら、お答えください。

・どのような契約内容・販売手口でしたか。

・センターはどのような対応をして、その結果、どのようになりましたか。

・対応が難しかった点などがございましたら、お答えください。

別シート「問2」へお進みください

●問2では、消費者苦情の処理やあっせんに関して、事業者による説明や資料提出を求めることを規定した消費生活条例※について伺います。

※ 「事業者による説明や資料提出を求めることを規定した消費生活条例」：
知事または市長が消費者苦情の処理やあっせんのために
事業者に対して口頭説明や文書提出を求めることができる、
事業者の対応について公表できる、その他調査ができる等と定めているもの

(条例の具体例)

- ・「知事（または市長）はあっせんのために必要があると認める時には、消費者からの苦情に係る事業者その他関係者に対し、資料の提出又は説明を求めることができる。」
- ・「知事（または市長）は事業者その他の関係者が説明を拒み、若しくは虚偽の説明をし、又は資料の提出を拒み、若しくは虚偽の資料を提出した場合は、消費生活審議会の意見を聴いて、その旨を公表することができる。」 など

(全センターへ)

【問2-1】 過去おおよそ5年の間で、貴センターにおいて、上記のような消費生活条例に基づき、事業者に対応を求めたことはありますか。(ひとつだけ選択)

1. ある	2. ない	3. そうした条文がない 4. わからない	問2-1 回答欄 ↓
↓	↓	↓	
↓	↓	↓	
↓	↓	↓	
	「2」を選んだ センターは 問2-3に お進みください	「3」または「4」を選んだセンターは 問2-4にお進みください	

(問2-1で「1. ある」を選んだセンターへ)

【問2-2】 問2-1で回答した取り組みで、より条例の効果を感じた事例についてお答えください。

・どのような契約内容・販売手口でしたか。
・どのような条文に基づき、どのような対応をして、その結果、どのようになりましたか。
・対応が難しかった点などがございましたら、お答えください。

→ 問2-4にお進みください。

(問2-1で「2. ない」と回答したセンターへ)

【問2-3】 問2-1で回答した、条例に基づいて事業者に対応を求めたことがない理由、背景をお答えください。(複数回答)

- 1. 対応を求めるべき事例がなかった(例:既に事業者と連絡が取れなかったなど)
- 2. 対応を求めるノウハウ・前例がない
- 3. 検討・実施に時間・手間がかかる
- 4. 過去に対応を求めたが有効でなかった →
- 5. わからない
- 6. その他

(4. と回答されたセンターへ) 以下についてお答えください。	
どのような契約内容・販売手口でしたか。	
どのような条文に基づき、どのような対応をして、その結果、どのようになりましたか。	
対応が難しかった点など	

6. の 自由記述	
--------------	--



次の設問へお進みください

(全センターへ)

【問2-4】 消費者苦情の処理やあっせんに関して、事業者による説明や資料提出を求めることを規定した消費生活条例に基づき、事業者に対応を求めることについて、ご意見がございましたら、お答えください。

--

別シート「問3」へお進みください

●問3では、販売事業者と連絡不能の場合、消費生活センターが事業者と連絡を取れるようにするためにを行うことについて伺います。

※「販売事業者と連絡不能な場合」とは、

- ① 連絡先や所在が分からない場合
- ② 連絡先や所在は分かるが、応答がない場合
(電話に出ない、手紙が届かない等)
- ③ 連絡先や所在は分かるが、あっせん途中に応答がなくなった場合 など。

(全センターへ)

【問3-1】 過去おおよそ5年の間で、販売事業者と連絡不能の場合、貴センターにおいて事業者と連絡を取れるようにするために実施したことをお答えください。(複数回答)

- 1. 決済関係事業者への問合せ(クレジットカード会社等)
- 2. 国民生活センター経由相談への問合せ・相談
- 3. 登記情報の取得(登記情報提供サービスを使った商業・法人登記確認等)
- 4. 事業者所在地等の現地調査
- 5. 上記以外の取り組み →
- 6. ない
- 7. わからない

5.の 自由記述	
-------------	--

問3-2に
お進み
ください。

別シート「問4・問5」へお進みください。

(問3-1で1~5を選んだセンターへ)

【問3-2】 問3-1で回答した取り組みで、過去おおよそ5年の間で、連絡不能の事業者と連絡が取れるようになった具体例がありましたら、お答えください。

・どのような契約内容・販売手口でしたか。

・どのように連絡不能な状況でしたか。(連絡先不明、連絡先は分かるが応答がないなど)

・センターはどのような対応をして、その結果、どのようになりましたか。

・対応が難しかった点などがございましたら、お答えください。

別シート「問4・問5」へお進みください

●問4では、あっせん不調となる時、他機関に連絡・協力要請していることを伺います。

(全センターへ)

【問4-1】 過去おおよそ5年の間で、販売事業者が①あっせんに非協力的、または、②連絡不能であっせん不調となる時、相談者の被害回復につなげるために貴センターから他機関に連絡や、協力を要請していることをお答えください。(複数回答)

※以下はセンターで行った対応以外に、相談者に下記機関等への問合せや相談を案内したものも含む。

①販売事業者が非協力的で、あっせん不調となる時

- 1. 警察への通報・相談
- 2. 口座凍結手続きの利用
- 3. 弁護士・弁護士会への問合せ・相談
- 4. 司法書士・司法書士会への問合せ・相談
- 5. 被害弁護団への問合せ・相談
- 6. ADRへの問合せ・相談 (国民生活センターADR等)
- 7. 上記以外の取り組み →

7.の 自由記述	
-------------	--
- 8. ない
- 9. わからない

②販売事業者が連絡不能で、あっせん不調となる時

- 1. 警察への通報・相談
- 2. 口座凍結手続きの利用
- 3. 弁護士・弁護士会への問合せ・相談
- 4. 司法書士・司法書士会への問合せ・相談
- 5. 被害弁護団への問合せ・相談
- 6. ADRへの問合せ・相談 (国民生活センターADR等)
- 7. 上記以外の取り組み →

7.の 自由記述	
-------------	--
- 8. ない
- 9. わからない

①または②で 1～7を選んだセンター → 問4-2へお進みください。
①、②ともに 8、9を選んだセンター → 問5へお進みください。

(問4-1①または②で1~7を選んだセンターへ)

【問4-2】 問4-1で回答した取り組みを行った結果、被害回復につながったなど、他センターの参考になるような具体例がございましたら、お答えください。

■②どのような契約内容・販売手口でしたか。

--

■②センターはどのような対応をして、その結果、どのようになりましたか

--

■②対応が難しかった点などがございましたら、お答えください。

--



次の設問へお進みください



(全センターへ)

【問5】 あっせんに非協力的または連絡不能な事業者に関する相談に関して、消費生活センターのあっせんによる解決を進めるために今後講じるべきこと、その他、ご意見がございましたら、お答えください。

■ あっせんに非協力的または連絡不能な事業者に関する相談に関して、消費生活センターのあっせんによる解決を進めるために今後講じるべきこと

--

■ その他、ご意見

--

◆設問は以上です。ご回答いただきありがとうございます。

◆恐れ入りますが、ご回答漏れがないかをご確認いただき、

12月2日(金)までにご返信をお願いいたします。