

「国民生活研究」第 63 巻第 1 号 (2023 年 7 月)

[調査報告]

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～

福原 奈央*

本稿は、2023 年 3 月に公表した「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～」について調査結果の概要をまとめ、若干の考察を追記したものである。

本調査では、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に着目し、なかでも解決困難なケースがみられる「副業サポート契約」について、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、連絡が取れないケースを中心に調査研究を行った。

起業・副業をめぐる消費者トラブルについて消費生活相談、ADR、弁護士委任の現状を整理したうえで、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、取りまとめた。

はじめに

1. 報告書の概要
2. 消費生活相談におけるサイドビジネス商法の傾向
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」
4. 国民生活センターADRでの紛争解決状況
5. 弁護士の受任事例の現況
6. アンケート調査
7. ヒアリング調査
8. 今後の更なる被害救済に向けて

おわりに

*ふくはらなお (独立行政法人国民生活センター相談情報部相談第 1 課 主査 (前 教育研修部上席調査研究員付研究員))

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、2022 年度は、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、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²⁾、または、連絡が取れない³⁾ために解決困難となるケースを中心に調査研究を行った。

本調査に際して、国民生活センターでは「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、報告書（以下、「本報告書」という）を取りまとめた。

本稿では、2023 年 3 月に公表した調査結果⁴⁾の概要をまとめ、本調査結果を踏まえて若干の考察を追記した。

なお、調査結果の詳細は、本報告書本文⁵⁾を参照していただきたい。

1. 報告書の概要

（1）起業・副業をめぐる消費者トラブルの現況

昨今、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、PIO-NET⁶⁾にお

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⁾ 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。

³⁾ 連絡先や所在が分からない、連絡先や所在は分かるが、応答がない、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等。

⁴⁾ 独立行政法人国民生活センター「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<結果・概要>」（令和 5 年 3 月 22 日公表）

https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20230322_2.html

⁵⁾ https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20230322_2_2.pdf

⁶⁾ 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。

る「サイドビジネス商法⁷⁾」(「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)⁸⁾」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。

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。「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」⁹⁾という)が挙げられる。

副業サポート契約の相談事例では、当初、安価な情報商材等を購入し、その後、不意に電話勧誘が始まり、高額な副業のサポートに関する契約を勧められる例が目立った。転売ビジネスやアフィリエイト等について SNS 等で勧誘され、30 万円～200 万円のサポート契約やコンサルタント契約をするものがみられた。

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、決済関連事業者の働きかけ等により解決に至ることが多い。また、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るため解決が難しくなる状況があり、支払い方法によって解決が異なった。

消費生活センターで解決できない場合には、国民生活センター紛争解決委員会(以下、「当センターADR」という)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。

一方、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、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

⁷⁾ 「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で、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。

⁸⁾ 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。

⁹⁾ 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。

なることがあり、被害回復が難しくなるおそれがある。

(2) 報告書の構成

そうした現状から、本報告書では、第 1 章で、消費生活センターにおけるサイドビジネス商法に関する消費生活相談（以下、「サイドビジネス商法の相談」という）の現況をまとめ、なかでも、解決困難事例が目立つ副業サポート契約に関する消費生活相談を分析し、当センターADRの解決状況を整理した。

第 2 章では、消費生活センターであっせん不調となったトラブルは弁護士相談につながる可能性があるため、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をまとめた（以下、「弁護士の受任事例」という）。

そのうえで、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、第 3 章にまとめた。第 4 章では、今後の被害救済に向けて期待することをまとめた。

以下、本報告書の概要を紹介する。

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

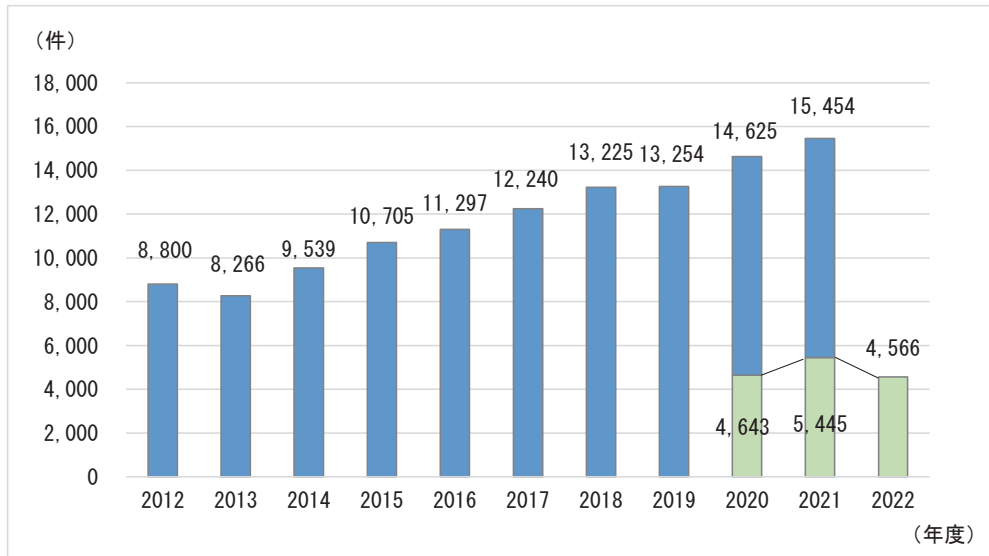
サイドビジネス商法の年度別相談件数¹⁰⁾をみると、2015 年度以降、毎年度 1 万件以上の相談が寄せられ、2021 年度は 1 万 5 千件以上寄せられている（図 1）。消費生活相談全体の年度別件数は 84 万～99 万件台の間で増減しているが、サイドビジネス商法は 2014 年度以降、毎年度増加している状況にある。

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から、副業に興味を持ったという申し出がみられた。

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。また、全年代において男性より女性の方が多かった。

¹⁰⁾ 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 PIO-NET データは、2022 年 8 月 31 日までの PIO-NET 登録分。

図 1 サイドビジネス商法の年度別相談件数 (2012～2022 年度)



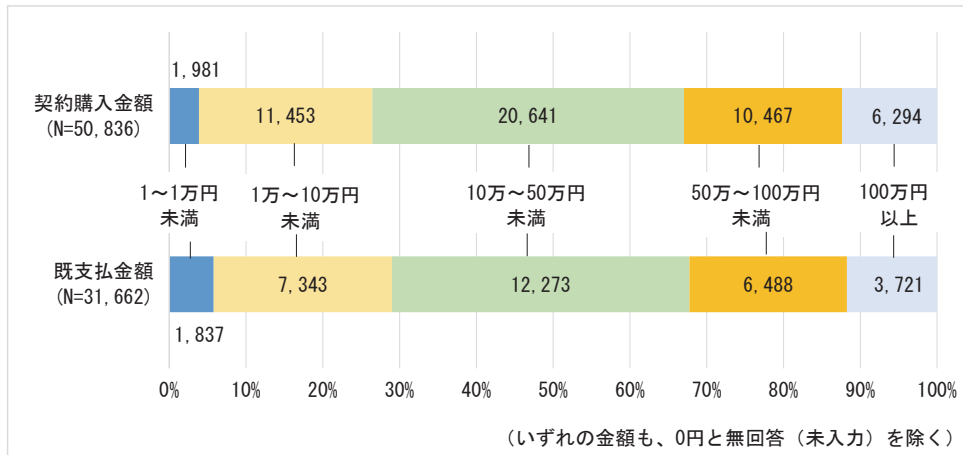
2021～2022 年度の商品・役務等¹¹⁾の上位 5 位とその特徴は以下の通りであった。

- ・ 「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な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。

¹¹⁾ 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。

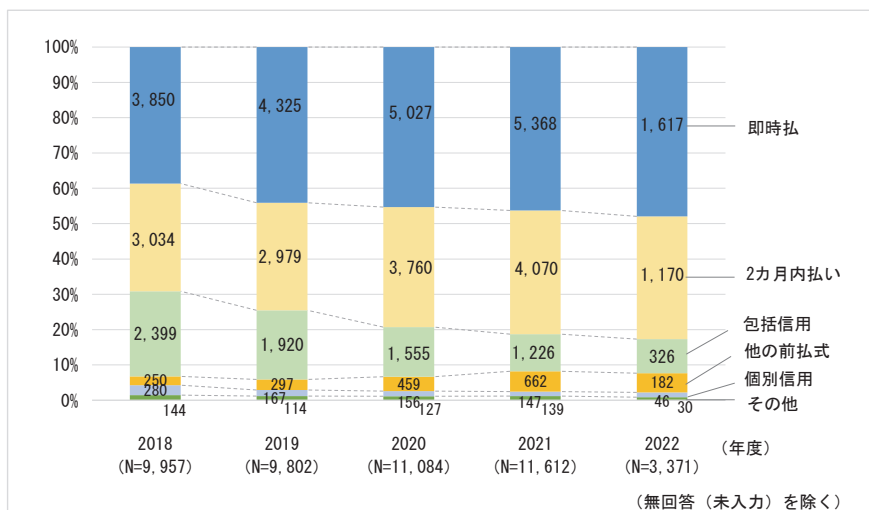
「契約購入金額」・「既支払金額」は、いずれも「10 万～50 万円未満」が最も多く約 4 割であった (図 2)。また、「100 万円以上」もそれぞれ 1 割以上あった。

図 2 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)



信用供与の有無は、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 (図 3)。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。

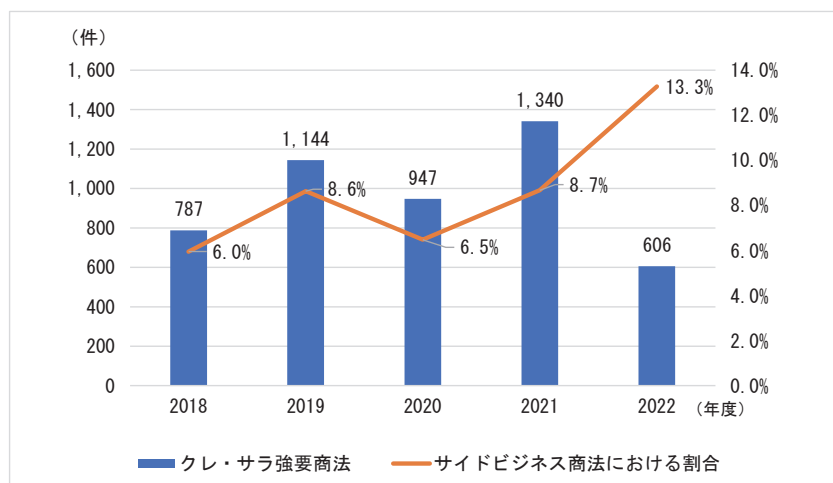
図 3 サイドビジネス商法の年度別にみた信用供与の有無詳細 (2018～2022 年度)



「クレ・サラ強要商法¹²⁾」の相談をみたところ、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 4)。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。

その契約購入金額をみると、「50 万円以上 100 万円未満」が最も多く、4 割以上、「1 万～10 万円未満」が 3 割以上、「100 万円以上」は 2 割近かった。

図 4 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)

また、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。

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副業サポート契約の相談事例としては、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】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

¹²⁾ 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契約を組まされたりするもの。

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 万円ですノウハウを教えてください」という話をされた。お金がないと言うと、働いてい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)

【事例 2】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で見て、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)¹³⁾

(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¹⁴⁾、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。

¹³⁾ 本事例は図 1 等の内数に含まれていない。

¹⁴⁾ 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。

- ・ 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¹⁵⁾は、概ね以下の傾向があった。

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

- ・ 契約内容は既の実施済み、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

¹⁵⁾ 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.（3）（4）同様。

- ・ 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、事業者へ通知を發出し、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）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¹⁶⁾の解決を図るため主に「和解の仲介」¹⁷⁾

¹⁶⁾ 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。

¹⁷⁾ 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。

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、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¹⁸⁾を抽出し、紛争解決状況を調べ、概要をまとめた。

その結果、15 事例中 12 事例で和解に至り、和解内容が記載されていた 10 事例は、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 事例で、その 11 事例で和解に至っていた。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。

なお、これらは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¹⁹⁾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。

5. 弁護士の受任事例の現況

(1) 概要

消費生活センターであっせん不調となったトラブルは弁護士相談につながることがあるため、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をまとめた。

本報告書第 2 章は、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士団²⁰⁾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た瀬戸委員が執筆した。

第 2 章の概要としては、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るとのことだった。また、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、解決に困難が伴うが、支払手段によっては被害回復できるケースが少なくないとのことだった。

なお、本稿では、一部しか紹介できないが、本報告書では、トラブルの原因と解決のための法的根拠、弁護士が受任する場合に検討する内容、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、

¹⁸⁾ 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。

¹⁹⁾ 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

²⁰⁾ 東京三弁護士会の有志弁護士が作る弁護士団であり、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。

個別の事例を 13 事例掲載した。消費生活センターの相談対応においても参考になる内容であるため、ぜひ参照していただきたい。

(2) 受任に際しての検討事項

弁護士によって相談対応は様々である前提で、受任に際しての検討事項は以下の通りである。受任に際して、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。相談者の負担（費用、時間、労力）は、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、交渉で済む場合と裁判になる場合を説明する。相談者の負担の説明は容易だが、被害回復の見通しについての説明は難しいとのことだった。

本章筆者の場合、通常、「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」と説明するとのことだった。

(3) 解決の可能性

弁護士が消費生活センターと異なるのは、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とのことだった。

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もので、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、弁護士でも交渉での解決が困難となる。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、とのことだった。

なお、現在、起業・副業トラブルの多くに SNS が使われており、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。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、とのことだった。

6. アンケート調査

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、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。

上記の現状を踏まえ、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。

アンケート調査の概要は以下の通りである。

○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²¹⁾
- ② 調査方法：電子メール（電子メールで調査票（報告書参考資料参照）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
- ⑤ 調査項目²²⁾
 - ・ 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）
 - ・ 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）
 - ・ 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）
 - ・ 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）
 - ・ 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）

（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）

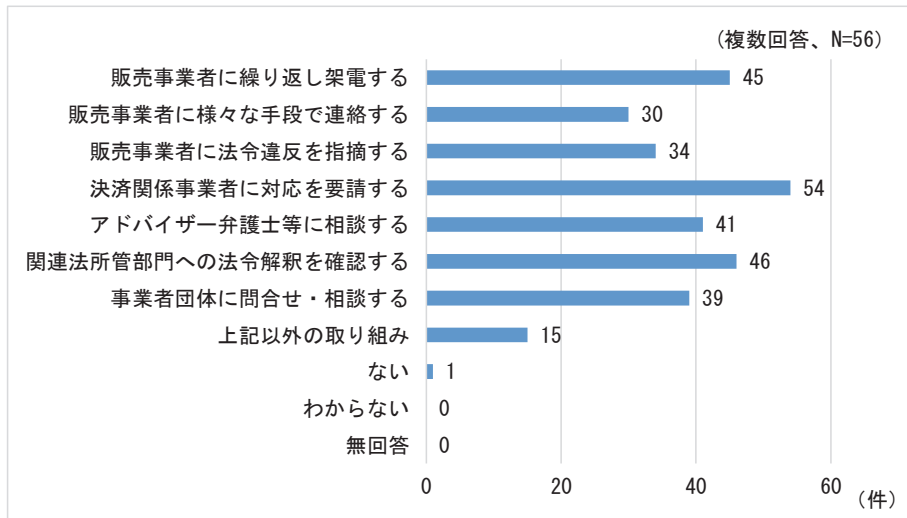
回答があった全センター（N=56）に対し、販売事業者があっせんに非協力的な場合、当該センターにおいてあっせんや、あっせんの準備のために通常どのようなことを行っているかを聞いた（図 5）。

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。

²¹⁾ 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。

²²⁾ 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。

図 5 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



上記で回答した取り組みで、過去およそ 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。

- ・ 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。
- ・ 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)
- ・ 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)
- ・ 副業を始めるためにクレジットカードで決済した後、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²³⁾ (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。

全センター (N=56) に対し、過去およそ 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。「ない」が 48 センター、「ある」が 6 センターであった。

²³⁾ 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。

「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。

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、事業者はその旨を伝えたとこ、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おう。
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】</p> <p>【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、事業者が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が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>
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> <p>・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。</p> <p>・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超していたことから、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>	<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>

「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。最も回答が多かったのは「対応を求めるべき事例がなかった」が 22 件、次いで「対応を求めるノウハウ・前例がない」が 20 件と続いた。「その他」は 14 件の回答があり、その自由記述には、主に以下の回答があった。

- ・ 条例に基づき事業者の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)
- ・ 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)

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。

- ・ 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)
- ・ 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)
- ・ 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)

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「開き直る」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)

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 (複数回答)。

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、「登記情報の取得」が 20 件、「事業者所在地等の現地調査」が 3 件と続いた。

「上記以外の取り組み」に 18 件の回答があり、その自由記述には、主に以下の回答があった。

- ・ 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)
- ・ 事業者のホームページに記載のある関連会社に問い合わせる (同内容複数。都道府県、政令市)
- ・ 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。(同内容複数。都道府県、政令市)
- ・ 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)

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。

- ・ 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)
- ※ 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)
- ・ 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。(同内容複数。都道府県)
- ・ 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)
- ・ 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)

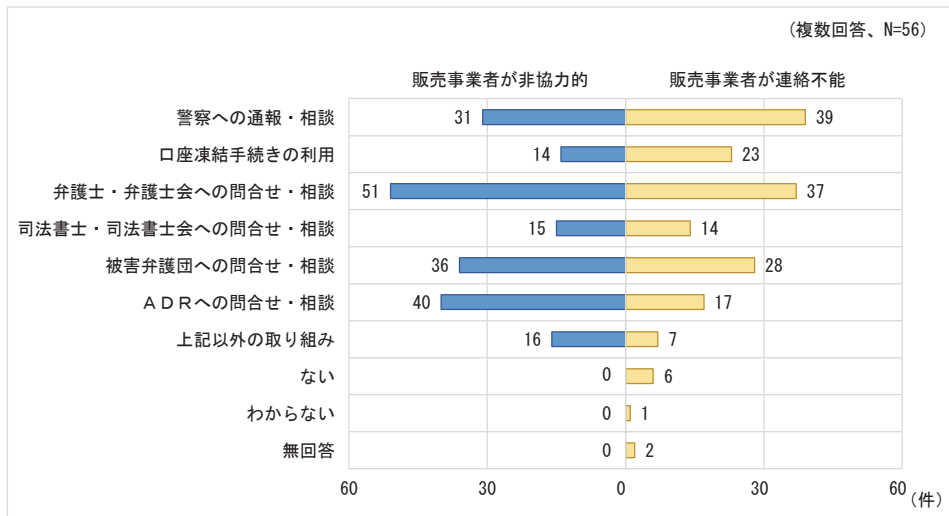
(4) あっせん不調となる時、他機関に連絡・協力要請していること (問 4)

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

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 6) (セン

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のも含む)。

図 6 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



販売事業者が非協力的で、あっせん不調となる時について、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)

販売事業者が連絡不能で、あっせん不調となる時については、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。

「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

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)
- ・ あっせん不調となり、弁護士につなぎ、解決に至った。(同内容複数。都道府県、政令市)
- ※ 副業サポート費用で 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、弁護士を紹介したところ、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)など。
- ・ 警察に通報、相談した。(同内容複数。都道府県、政令市)
- ※ 訪問販売の書面不備でクーリング・オフ書面を提出したが、相手からは反応がなかった。相談者が警察に相談し、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)
- ※ 電話勧誘で契約した副業で、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、相談者はクーリング・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の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)など。

(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)

全センター(N=56)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。

- ・ 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)
- ※ 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。
- ・ 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) など。
- ・ 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) など。
- ・ 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) など。
- ・ 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)

全センター (N=56) 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。

- ・ 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)
- ・ 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)
- ・ 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)

7. ヒアリング調査

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。概要は以下の通りである。

(1) 非協力的な事業者への対応

～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))

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 28 条 1 項に基づき、対応を要請する通知を发出している。

※大阪市消費者保護条例²⁴⁾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。

事案の特性に応じて、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。

こうした対応は、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書面を发出することであっせんに効果的に進めることができるかどうかを見極め、戦略的に发出することが重要である。

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。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、職員があっせんに主導することも多い。

②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

多くのセンターでは、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。

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く、また、消費生活相談業務を外部委託している場合は、極めて困難である。

²⁴⁾ <https://www.city.osaka.lg.jp/lnet/cmsfiles/contents/0000002/2392/shouhishahogojyourei.pdf>

(2) 連絡が困難な事業者への対応 ～解決困難な事例で振込に係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))

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。

振込直後から 2 日目辺りまでの間なら、相談者が振込に利用した金融機関に「組戻し」の相談をする。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。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、振込に係る金融機関に「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はよくわからない。

②具体的な対応状況

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ですが、金融機関に一報している状況である。

当センターで相談者に金融機関への一報を案内することは年に数十事例程度で、一報した結果を把握できる事例も少ない。その前提で、組戻しに成功したとわかったのは過去 7 年で 2 事例で、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 事例で、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み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。

(3) あっせん不調となる際の対応

～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 (調査時期: 2022 年 12 月))

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。

以前から、「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) と埼玉弁護士会 (以下、「弁護士会」という) で勉強会を開催するなどの関係性があり、その後、当センターが実施している埼玉弁護士会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、県内の弁護団の状況を把握できているためである。

現在は、月 1 回の基礎法令事例研究会を実施し、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。また、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。

②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 F A X 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。

弁護士に委任した場合、着手金等の費用がかかることは、埼玉県から相談者にあらかじめ説明している。

③構築した関係、取り組みの継続

弁護士会との信頼関係の構築方法としては、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。

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。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場合は、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よいのではないかと。

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。

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。

8. 今後の更なる被害救済に向けて

本調査を踏まえ、今後の更なる被害救済に向けて若干の考察を行った。なお、8. 内の意見に関する箇所は、あくまでも筆者の意見であることをあらかじめお断りさせていただく。

(1) あっせんに非協力的な事業者の場合

① 決済関係事業者の対応に期待すること

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、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、販売事業者との繰り返しの交渉、法令違反の指摘について回答が目立った。

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。

アンケート調査によると、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。

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。

② 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への対応の求め

消費者苦情の処理等に関する消費生活条例に基づき、事業者へ対応を求めた事例について、被害回復につながったという回答もあった。

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、ノウハウが不足している状況もみられた。

もともと、数カ月から 1 年程度の間営業して、悪い評判が広がったら別の会社を設立し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、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や、事業者名公表さえもあまり実効性を持たない可能性がある。ただ、まだ営業を続けたいと考える事業者やそうしたタイミングの場合には、こうした条例に基づく求めは有効な可能性がある。

今後は、本稿 6. (2) 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」や大阪市消費者センターへのヒアリング調査を参考にしてもらうほか、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

サイドビジネス商法の相談では、事業者が所在不明もしくは行方不明、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という相談事例もあり、相談件数は増加傾向にあった。

アンケート調査によると、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、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が行われていた。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。

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。しかし、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。

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。

残念ながら、現金払いの事例で事業者と連絡不能な場合は、解決のために実施できる対応がほとんどない。そのため、被害救済につながる可能性が低くても、相談者から金融機関に「この事例で何かできることはないか」と一報するよう、相談者に案内することは重要ではないかと思われた。

他方、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、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。

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という回答があったほか、研究会委員からも、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。

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その他機関等へのつなぎ

アンケート調査では、あっせん不調となる場合、弁護士・弁護士会、被害弁護団、当センター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が寄せられた。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。埼玉県消費生活支援センターへのヒアリング調査では、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、解決につなげていた。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。

弁護士や弁護団でも解決に困難が伴う例はあるが、アンケート調査、弁護士の受任事例からみても、消費生活センターでは解決しなかった事例が、弁護士や弁護団等が対応することで返金に至る例が報告された。特に現金払いの副業サポート契約の場合、消費生活センターのあっせんでは解決が難しい場合は、弁護士や弁護団への相談が有効と考えられた。弁護士に依頼するかは、相談者の判断であるが、弁護団等で解決される方が消費者の利益となる可能性があるだけでなく、なるべく事業者に利益が残らないように解決することは重要である。

なお、もちろん、弁護士が関われば必ず返金につながるわけではなく、また、消費者に過度な期待は持たせられない。地域によっては特定のトラブル分野に精通する弁護士が多くない場合や、トラブル事例によっては費用倒れになるため弁護士委任とならないケースもある。しかしながら、弁護士や弁護団の実情を把握しておくことで、相談者に積極的に弁護団等を情報提供するかどうか、消費生活センターの相談者への案内のニュアンスに差が出ると考える。

また、弁護士が関わることで返金につながった事例があっても、弁護士が受任前の説明時に被害回復について断定的な説明はできないため、相談者に単に法律相談や個別の弁護士への相談を案内しても、着手金等の費用負担を聞いて、依頼を断念する相談者もいる。この点については、埼玉県の取り組みのように、弁護士に委任した場合に着手金等の費用がかかることを相談者にあらかじめ説明しておくことが、弁護士相談に慣れない相談者にとっては重要な心構えになるだろう。

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。

(4) その他

本報告書は被害救済に着目して取りまとめた。ここでは、被害救済以外の点についての課題や期待したいことに少し触れる。

事業者規制等については、内閣府消費者委員会「デジタル化に伴う消費者問題ワーキング・グループ」²⁵⁾において、SNSの投稿や広告を端緒とした消費者問題等への対応が議論されている。副業サポート契約のトラブルに限定されないが、今後の検討に期待している。

その他としては、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、新たな手口や、その巧妙化が目立っている。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。

事業者側の勧誘方法等は日々巧妙化していくが、トラブルにあうのは若年層など、社会経験や職務経験の少ない消費者である。

副業サポート契約のトラブルは、幾度となく、消費者庁、国民生活センター、消費生活センターから注意喚起が行われ、また、消費者庁において事業者名公表²⁶⁾もされている。おそらくトラブルにあった消費者も「うまい話を信じてはいけない」というフレーズ自体は耳にしてきたはずであるが、防げないのはなぜなのだろうか。

相談事例をみると、契約後に知人に話して「騙されている」と指摘されたり、自分で契約内容が「おかしい」と気づいた時にインターネットで検索して副業のトラブル事例や、個別事業者や情報商材等のネガティブな情報を見て、初めて被害を自覚するなどして、消費生活センターに相談に至るケースがみられる。

インターネット上には、個別の事業者や情報商材に関するネガティブな書き込みが少なくない。おそらくは契約内容に不満を持つ者が書き込みを行っており、ネガティブな情報がある程度リアルタイムに掲載されているものと思われる。消費者が少しの警戒心を持ち、事業者の説明をうのみにせず、契約前にネガティブな情報を検索していれば、トラブルの防止につながるケースも少なくないと思われた。もっとも、インターネット上の情報は、匿名で真偽不明なものが多く、被害救済を謳って金銭を要求する二次被害もあるため、二次被害にあわないよう一定のリテラシーが必要になる。

消費者教育は本調査の対象でなく詳細を検討できなかったが、ネガティブな情報に対してこそセンサーを働かせられる、消費者自身の警戒心の醸成が被害防止に重要と思われた。

トラブルにあってしまった消費者においては、消費生活センター等に相談してほしい。

²⁵⁾ <https://www.cao.go.jp/consumer/kabusoshiki/digital/index.html>

²⁶⁾ 消費者庁「簡単な作業をするだけで「誰でも1日当たり数万円を稼ぐことができる」などの勧誘により「副業」の「マニュアル」を消費者に購入させた事業者に関する注意喚起(2022年4月13日公表) <https://www.caa.go.jp/notice/entry/028350/>、「スマホで簡単月収100万円」、「定型文を送信した分だけ報酬発生」などとうたう副業のマニュアルを購入させ、ライブ配信希望者のエージェントになるためとして高額なサポートプランを契約させる事業者に関する注意喚起(2022年11月17日公表) <https://www.caa.go.jp/notice/entry/030975/>等。

おわりに

本稿では、本報告書のうち、主に第 1 章のサイドビジネス商法や副業サポート契約に関する消費生活相談、第 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について触れた。

紙幅の関係上、第 2 章の弁護士の受任事例の現況、第 3 章のヒアリング調査の詳細に触れられなかったが、消費者行政に携わる方々には、ぜひ、ご一読いただきたい。第 2 章は消費生活センターで弁護士や弁護団を紹介する際の参考になると思われる。第 3 章のヒアリング調査は、大阪市や埼玉県の取り組みは消費者行政職員の業務の参考になると思われ、北九州市の金融機関への働きかけは、被害救済できる可能性が低くても取り組むことができる手段があるなら相談者に案内する、という相談現場のスタンスが参考になると思われる。

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。

最後に、本調査の実施にあたり、多大なご協力を頂いた消費生活センターの方々、また、ご多忙のなか研究会にご参加いただいた先生方に、この場を借りて、お礼申し上げます。