

第 14 次第4回横浜市消費生活審議会

議事次第

令和6年1月23日（火）10時00分～12時00分
横浜市役所 21階共用会議室S11・N02

1 開 会

2 議 題

- (1) 会議録確認者の選出について
- (2) デジタル社会の進展に伴う消費者行政に必要な教育・啓発等の取組 事例検討2
及び3 議論
- (3) 第 13 次審議会「緊急時における消費生活トラブルへの対応と消費者被害の防止
についての意見」に基づく取組報告
- (4) その他

3 閉 会

【資料】

- 資料 1 第 14 次横浜市消費生活審議会委員名簿
- 資料 2 - 1 事例検討資料
- 資料 2 - 2 事例検討資料 2
- 資料 2 参考 審議の進め方について

第14次横浜市消費生活審議会委員名簿

令和4年10月1日現在

No	委員氏名	所 属
1	あまの まさお 天野 正男	神奈川県弁護士会
2	いまい りか 今井 里香	横浜市生活協同組合運営協議会 代表
3	おの ひとし 小野 仁司	神奈川県弁護士会
4	かわい なおみ 河合 直美	公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・ コンサルタント・相談員協会
5	さくらい ともこ 櫻井 智子	横浜市消費生活推進員前旭区代表
6	さとう ひろのぶ 佐藤 博信	市民委員
7	しみず ゆりこ 清水 百合子	横浜市消費者団体連絡会
8	しろた たかこ 城田 孝子	神奈川県弁護士会
9	はなだ まさし 花田 昌士	公益社団法人 消費者関連専門家会議
10	ほそかわ こういち 細川 幸一	日本女子大学家政学部 教授
11	みやかわ こうし 宮川 鋼士	横浜商工会議所
12	むら ちずこ 村 千鶴子	東京経済大学 現代法学部 教授・弁護士

SNS、電子広告、インターネット通販等に関する事例検討

事例 2 について

事例 2 副業・投資

【受付年月日】 2023年6月

【相談者地域】 横浜市戸塚区

【契約当事者年齢】 20歳

1-1 【相談概要】

1週間前にネットで副業を検索し「簡単に儲かる副業」と広告があったので登録した。すると電話があり「FXで儲ける方法のサポートする。230万円のコースは1000万円儲かる」と言われ契約したが、審査が通らなかったようで、450万円儲けることができるという130万円のコースの契約をした。遠隔操作で指示通りに消費者金融の画面が5社程出てきて、個人情報を入力した。すると私の口座に130万円入金され、それを業者の口座に振り込んだ。その後FXのアプリをダウンロードさせられ、口座を開設した。業者からは「アプリが自動的に投資をして儲かる」と説明された。最初に無料でボーナスポイントを1万3000ポイント受け取ることができ、投資をしたら儲かった。すると業者より電話があり「儲けがショートして消えてしまった。10万円がいいが、無理なら3万円でもいいので入金してほしい」と言われ不審に思い、入金せずに別の副業の業者にその旨を相談した。すると「儲けが消えるわけがない。追加で入金しないように。詐欺だと思う」と言われた。業者名や連絡先は不明で、契約内容の詳細もわからない。解約し返金してほしい。

1-2 【処理結果概要】

同種のトラブルの相談事例を伝えた。特定商取引法の電話勧誘販売やクーリングオフについて説明した。契約書面は送付されていないとのことだった。契約先の業者名や連絡先が不明とのことだったので、センターでのあっせん交渉はできない旨を伝え、また現金で支払っている為、被害の救済は困難であると併せて伝えた。無料通話アプリでクーリングオフ通知を送信してはどうかと伝え、書き方について助言した。

(後日相談者より「無料通話アプリでクーリングオフ通知を送信したが、既読もついていないとの連絡があった。」)

2-1 【クーリング・オフ適用について】

上記事例は特定商取引法、電話勧誘販売に該当し、クーリング・オフの適用対象になると考えられます。


電話勧誘販売の際、消費者が契約を申し込んだり、締結した場合でも、法律で決められた書面を受け取った日から数えて8日以内であれば、消費者は事業者に対して、書面又は電磁的記録により申込みの撤回や契約の解除（クーリング・オフ）をすることができます。書面が交付されていない場合、8日を経過しても適用対象になります。

※「電話勧誘販売」とは、販売業者又は役務提供事業者が、消費者に電話をかけ、又は特定の方法により電話をかけさせ、その電話において行う勧誘によって、消費者からの売買契約又は役務提供契約の申込みを「郵便等」により受け、又は契約を締結して行う商品、権利の販売又は役務の提供のことをいいます。

2-2 【遠隔操作アプリ悪用】

遠隔操作アプリとは、スマートフォンやパソコンに遠隔地の第三者が接続して、両者が画面を共有しながら遠隔操作を行うアプリのことです。パソコンメーカーや通信事業者がユーザーサポートを行う場面などで利用されます。

令和5年6月23日付、国民生活センターから注意喚起の情報が発信されています。



独立行政法人
国民生活センター
2023年6月

20歳代が狙われている!? 遠隔操作アプリを悪用して借金をさせる副業や投資の勧誘に注意

【相談事例】

- ・ 副業の高額サポート契約を勧誘され、お金がないと断ると、遠隔操作アプリを通して借金の仕方を指南された
- ・ 遠隔操作アプリで画面共有をしながらFXの自動売買ツールのプランの勧誘を受け、そのまま借金の申請も誘導された

イラスト：IPA(独立行政法人情報処理推進機構)作成
https://www.ica.go.jp/info/ira/info/irakou/saiban/2023/06/23/20230623_01.html

【トラブル防止のポイント】

- 「簡単に稼げる」という広告をうのみにしな！借金してまで契約しない！
- 遠隔操作アプリは安易にインストールしない！
- 遠隔操作等で貸金業者サイトに登録してしまったら、IDやパスワードを変更するなど悪用されないための対策を取る！
- 不安に思った場合やトラブルに遭った場合は、消費者ホットライン「188」番に相談！

2-3 【上位表示された情報を信頼してしまう、広告と認識していない】

事例ではネットで検索したとされているので google もしくは yahoo などの検索エンジンを利用して検索し、上位に表示された情報にアクセスして申込をした可能性が考えられます。

相談者は広告と認識していたが、消費者の中には**広告と認識せず**利用した検索エンジンが信頼性が高い情報と上位表示させたものと認識してアクセスしている可能性があります。検索後、左上に「スポンサー」と表示されているものは広告です。検索エンジンによる広告では、予算、広告ランク（キーワードと表示させる内容の整合性が高い）により上位表示させることが可能なものがあり、広告ポリシーをクリアしていて、予算をかければ悪質業者なども上位表示が可能になっています。



2-4 【特定商取引法の記載、販売者情報を確認】

- ・サイト上で商品、サービスの販売をしている場合は特定商取引法上の記載が必要

図 1



・ 特定商品取引法上、住所氏名連絡先の記載が求められる

特定商取引法に基づく表記

運営会社
株式会社

代表責任者名

所在地
〒151-0053

電話番号

事例では業者と連絡が取れない、業者名が不明となっておりますが、HP で確認する方法を認識していない可能性もあります。 ※販売者がまったく記載していない場合もあり得ます。

2-5 【プラットフォーム上で広告主を確認できる場合がある】

- ・ 広告の右側縦3点をクリック

図 1



- ・ 広告主の氏名等は確認できる。ただしプラットフォーム側ですべての広告主の信頼性を確保しているわけではない

※登録等の提出はしなくても出稿はできる

図 2



3 【議論の視点案】

- ・ ターゲットになっているのはどの年代か
- ・ 消費者はどのようなことに注意すれば良いか
- ・ 申込後、どのような対応が可能か（事業者に連絡がつく場合）
- ・ 教育啓発はどの年代にどのような働きかけ（広告媒体）をすべきか

SNS、電子広告、インターネット通販等に関する事例検討

事例 3 について

事例 3 ネット広告からの訪問契約（排水施設詰まり）

【受付年月日】 2023年 7 月

【相談者地域】 横浜市港南区

【契約当事者年齢】 66歳

1 - 1 【相談概要】

台所の排水菅が詰まってしまった。ネットで『台所の詰まり作業 980円～、出張費無料、見積無料、作業後の追加費用無料、水道局指定』と記載されているサイトを見つけた。WEB予約で3000円引きと書かれていたため、さっそく電話した。当初の説明では8000円ほどではないかということであった。後刻業者の来訪があった。最初に告げられていた簡易作業（ローポンプ作業）の8000円を依頼したが詰まりは解消されなかった。次に「トラップを外すので追加で5000円かかる」と言われ承諾したが原因は究明できなかった。次に排水菅の洗管作業はメートル単位で費用がかかるので、12万円と告げられた。さすがに高額だったので躊躇したが急務のため依頼した。しかし、まだ詰まりが解消できず、最終的にはドリルを用いる通管作業として16万円を持ち掛けられた。値下げを強く求めると、担当者が上司に電話でかけあってくれ、端数は値引いてくれた。その作業後、詰まりは解消されたが、振込も認められずやむを得ずATMで引き出し支払った。あまりにも強引で広告と異なり納得できない。半額程度に「値下げして欲しい」。

1 - 2 【処理結果概要】

契約者は基本料980円の広告を見て、簡易修理の見積りのために来訪を要請していることから、基本料と、最初のローポンプ作業までは来訪要請した作業と考えられるが、それ以降の作業は特定商取引法の訪問販売と捉え、法定書面の受領から8日間はクーリング・オフを行使できる可能性を伝えた。クーリング・オフ通知書を書くよう助言し、解除通知の書き方、出し方を助言した。後日相談者より通知が業者に届いているとの情報を受け、担当者に直接架電した。対応について検討していると回答引き伸ばし。相談者も何度も担当者と話しているが、同じようなやりとりで埒があかないとのこと。相談者は、「費用倒れに終わってもいい。時間がかかってもいい。世間のためにも、提訴するとの意向を固めたため、センターあっせんは終了で構わない」との事だった。自分で提訴するにしても手続き方法などは弁護士にアドバイスをうけたほうがよいため、弁護士会の消費者被害相談（無料）の利用を勧め、相談終了とした。

2-1 【クーリング・オフ適用について】

訪問販売※では、契約書面を受け取った日から数えて8日間以内であれば、書面または電磁的方法（電子メールの送付等）により契約の解除（クーリング・オフ）ができます。

また、クーリング・オフに際し事業者がクーリング・オフできないなど、事実と違うことを言ったり、威迫したりしたことにより、消費者が誤認・困惑してクーリング・オフしなかった場合は、8日を経過していてもクーリング・オフできます

※「訪問販売」とは、販売業者又は役務提供事業者が、営業所等以外の場所（例えば、消費者の自宅）で契約を締結等して行う商品、特定権利の販売又は役務の提供等のことをいいます。

【参考】 特定商取引法ガイド（消費者庁サイト）

法第26条第6項第1号関係：「その住居において売買契約若しくは役務提供契約の申込みをし又は売買契約若しくは役務提供契約を締結することを請求した者」

Q2 ポスティングされたチラシに「鍵の修理3,000円～」とあったので修理を依頼したところ、業者が自宅に来て自宅の鍵の状態を確認し、修理には特殊な作業が必要ということで代金は数万円になると言われました。自分から事業者に依頼したので、「売買契約若しくは役務提供契約を締結することを請求した者」に該当して訪問販売の規制が適用されなくなるのでしょうか。

A2 特定商取引法第26条第6項第1号の規定による適用除外について、同号の「請求した者」とは、購入者が契約の申込み又は締結をする意思をあらかじめ有し、その住居において当該契約の申込み又は締結を行いたい旨の明確な意思表示をした場合が該当します。
設問の事例では、チラシの表示額と実際の請求額に相当な開きがあることから、消費者は、当初修理依頼をした段階では、安価なチラシの表示額で契約を締結する程度のみ意思しか有しておらず、実際に請求された高額な請求額で契約を締結する意思は有していなかったことは明らかです。
このような事情により、当該契約の申込み又は締結を行いたい旨の明確な意思表示をしたといえないのであれば、「請求した者」とはいえず、適用除外の対象とはならないと考えられます。

【参考】 東京都消費者被会救済委員会「トイレの詰まりをきっかけとした高額な修理契約に係る紛争」 審議見解抜粋 令和3年10月15日公表

【特定商取引法第26条第6項第1号の適用除外（注）に該当しない。】

「950円～」、「980円～」というウェブサイト上の表示を見て修理を依頼したが、広告には総額や上限額、具体的な作業内容が分かる記載はなく、また、電話で修理を依頼した際にもそうした説明はされていなかった。特に代金は、契約の成立に必要な不可欠な要素であるが、**申立人が事前に知り得た金額と実際の代金（25万円）との間には、約250倍という相当の開きがある。**依頼した段階では契約の主要部分が確定しておらず、申立人らは、安価な金額での修理を依頼したのであって、最終的な作業内容・代金による契約をする意思を有していたとは言えない。よって、特定商取引法第26条第6項第1号で規定する「役務提供契約の申し込みをし」又は「役務提供契約を提供することを請求し」た者には当たらないため、**適用除外に該当せず**、同法第4条から第10条までの規定の適用を受ける。

（注）販売業者等が自らの意思に基づき住居を訪問して販売を行うのではなく、**消費者の「請求」に応じて行うその住居における販売等は、クーリング・オフ等の規定が適用除外となる。**

【あっせん解決の内容】

委員会では、本件契約は、特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」といいます。）で規定する訪問販売に該当し、同法第9条に基づくクーリング・オフができると判断しました。その結果、申立人ら及び相手方事業者双方で、既払金の返還及び債務不存在の確認を行う合意が成立しました。

2-2 【HP上の価格、電話対応時の価格が低価格】

検索広告などで上位に表示された広告を見て業者HPへ訪問。150円～など非常に安価な価格表示をしているため、消費者が安く対応してもらえそうというイメージを持ちやすくなっています。

なお、電話での料金説明時には、料金は数千円ほどと回答することが多いようです。

深夜対応 OK

無料電話相談・費用もより低くお任せください！

水漏れ・つまり修理 **150円** (税込)
関東最安値

突然の事故から迅速に対応します！	シンク排水口のつまりもお任せ！	水垢わりや排水からの悪臭でお困りなら	長年の腐食や使用による漏水への対策
トイレのつまり・水漏れ解決	台所・キッチンのつまり	悪臭対策・修理	蛇口の漏水対策・修理
			
通常 1,580円 (税込)	通常 1,580円 (税込)	通常 1,580円 (税込)	通常 1,580円 (税込)
↓	↓	↓	↓
150円 (税込) ~	150円 (税込) ~	150円 (税込) ~	150円 (税込) ~

2-3 【上位表示された情報を信頼してしまう、広告と認識していない】

事例ではネットで検索したとされているので**検索エンジン**を利用して検索し、上位に表示された情報にアクセスして申込をした可能性が考えられます。相談者は広告と認識していたが、**消費者の中には広告と認識せず**、利用した検索エンジンは、信頼性が高い情報を上位表示させたものと認識してアクセスしている可能性があります。検索後、左上に「スポンサー」と表示されているものは広告です。検索エンジンによる広告では、予算、広告ランク（キーワードと表示させる内容の整合性が高い）により上位表示させることが可能なものがあり、広告ポリシーをクリアしていて、予算をかければ、悪質業者なども上位表示が可能になっています。



2-4 【どんな業者か、業者の評判を確認出来る場合がある】

特商法表記、会社概要等に記載されている業者、サービス名から口コミ・評判を確認できます。

【google マップ上の評価】



問題ある業者であれば、悪い口コミが多く寄せられている場合がありますが、情報の真偽については個人で判断する必要があります。

2-5 【事業者の主張】

事業者としては

- ・訪問前に価格の説明をしている
 - ・現場にいったみないと状況の詳細が分からない
 - ・実際に工事を実施して、出張費、現場作業費用がかかっている
- などとしてクーリング・オフを認めようとするケースが多いです。

2-6 【類似事例】

電子広告からの訪問契約案件として排水施設・トイレの他、鍵開け、不用品回収などの類似事例があります。提供するサービスは異なりますが、電子広告、電話などで非常に安い料金説明をして、現場で次々と高額な作業を追加で行い、当初の料金とかけはなれた高額な料金を請求するという手法は同様となります。

(事例)・鍵を無くしてしまいネットで探して業者を探した。業者に電話して 15,000 円という見積もりで業者を呼んだら高額請求された。(41,000 円請求)

- ・ネットで見つけた『業界最安値』と書かれた不用品回収業者に来訪を依頼したら、HP に記載の料金とかけ離れた高額な請求をされた。クーリング・オフできないか。

3 【議論の視点案】

- ・消費者はどのようなことに注意すれば良いか
- ・業者訪問時、作業完了後、どのような対応が可能か
- ・教育啓発はどの年代にどのような働きかけ（広告媒体）をすべきか

審議の進め方について（案）

1. 第 2 回審議会、統計分析結果の説明

契約当事者の属性（性別・年齢・職業など）の分布、相談の種類・件数

2. 第 3 回審議会・第 4 回審議会

（1）事例の検討

相談の概要、センターの助言内容、結果など

・検討事例の候補

（ア）定期購入

選定理由：SNS に関連する相談で 50 代以降の年代で相談件数 1 位のため。インターネット通販、電子広告に関連する相談、商品別分類において化粧品等が 1 位となっており定期購入の相談が多数ある。

相談事例：SNS の広告から 1 回限りと思い美容クリームを注文したら高額な 2 回目が届き定期購入だった。返品したいが電話が繋がらない。

（イ）副業・儲け話・投資

選定理由：SNS に関連する相談で 20 代、30 代において副業・儲け話・投資が 1 位となっている。契約金額（被害額）が高く重要性が高いため。

相談事例：SNS で副業セミナーの誘いがあり情報商材を購入した。希望した内容ではなくマルチ取引と知ったので解約・返金して欲しい。

マッチングアプリで知り合った人から F X を一緒にやろうと言われお金を相手に渡した後、連絡が取れなくなった。

（ウ）不用品回収・鍵の開錠等

選定理由：電子広告に関連する相談における商品別分類で 2 番目に件数が多く、当初想定していた料金よりも高額な料金を請求されたなど悪質性が高いため。

相談事例：ネットで見つけた『業界最安値』と書かれた不用品回収業者・鍵開け業者に依頼したら、HP に記載の料金とかけ離れた高額な請求をされた。

（2）トラブルの未然防止・事後対応策・啓発方法

- ・消費者はどのようなことに気を付けるべきか、どのような救済方法があるか
- ・各年代への効果的な啓発方法

※事例ごとに未然防止、事後対応策、啓発方法まで検討。第 3 回で事例 1 つ検討と 2 つめの紹介、第 4 回で残りの事例の検討を予定

3. 第 5 回審議会、総論まとめ

緊急時の誤情報によるトラブル

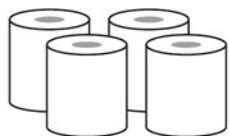


災害、感染症の流行等の緊急事態には様々な情報があふれ、中には悪意のあるその情報が含まれることもあります。「正しい情報を適切に判断する能力」を身につけ、信ぴょう性の低い情報をうのみにしたたり、むやみに発信したりしないように気をつけましょう。

CASE 1

誤情報の
ネット拡散

■新型コロナウイルス感染症の流行時には、不確かな情報の拡散により、在庫が十分にある物品(トイレットペーパー等)の買占めが起こるなどの混乱が発生しました。



緊急時に正しい情報を得るためのポイント!

- 災害が起こる前から**正しい情報を選ぶ習慣をつけましょう!**
- 緊急時には、いくつかの情報元から情報を集めて比較すること!
本や新聞など、ネット以外の発信元から情報を集めることも有効です。
- 情報が引用や伝聞だった場合は、**元の情報源を探して確認を!**
- 信用できる情報元からの情報か確認を!
- 情報が古いと、**現在とは状況が違うかもしれないので要注意!**
- 「分からないこと」は人に教えない、**拡散しない!**

緊急事態の発生時には混乱に乗じた様々な種類の消費生活トラブルが発生します。おかしい?と思ったらすぐに周囲の人や、消費生活総合センターに相談しましょう!



相談窓口

不安に思った時やトラブルに遭ってしまったときはご相談ください!

横浜市消費生活総合センター TEL:045-845-6666

平日 9:00~18:00

土・日 9:00~16:45

横浜市消費生活総合センター

横浜市経済局消費経済課 令和5年11月発行



本リーフレットのPDFデータはこちら



横浜市消費生活総合センター

緊急事態に
備える

消費生活トラブルから 身を守るための チェックポイント



台風で
家の屋根が壊れた!
修理したいの
けど...



SNSで品薄の
商品情報が
拡散されているけど、
本当なの?



役所から
電話があったけど、
給付金がもらえるって
本当なの?



Check!

地震・風水害、感染症の流行... いつ起こるか分からない緊急事態。
あなたを狙うこんなトラブルにご注意ください!

地震・風水害時の消費生活トラブル

地震・風水害などの災害時には、住宅等の修理に関するトラブルが寄せられる傾向にあります。



CASE 1

料金
トラブル

■災害で壊れた屋根の工事をしないかと、点検に来た業者に勧誘されて契約したが、高額なので解約したい。クーリング・オフできるか？

💡 **トラブルに遭わないためのポイント!**

- 「今修理しないと大変なことになる」など、不安をあおる勧誘を受けても、**その場で契約しない!**
- 周囲の人に相談して、**契約は慎重に!**
- 複数の業者から見積りを取り、費用・工期・業者の信頼性などを**十分に確認!**



CASE 2

保険に関する
トラブル

■保険金申請代行業者が訪問し、台風や大雨で被害を受けたことにして保険金を請求できると勧誘されたが、契約して問題ないか？



💡 **トラブルに遭わないためのポイント!**

- 保険による補償ができるかは契約の内容によるため、契約書を確認し、ご自身で問合せを。**災害が起こる前に契約内容を確認!**
- うその理由で保険金請求がされると**詐欺に加担することに!**
- 成功報酬として、**事前に説明のない多額の手数料等を請求する悪質な業者がみられます。**
「保険の申請をサポートする」などと**勧誘されたら要注意!**



感染症流行時の消費生活トラブル

新型コロナウイルス感染症の感染拡大時には、消費者の不安につけ込んだ様々なトラブルが発生しました。



CASE 1

送り付け商法
による
トラブル

■「マスク5枚」と書いてある荷物が届いた。手紙や注文書、請求書等が入っていなかった。マスクが手に入らないので使いたい気持ちはあるが不審である。注文した覚えはなく、全く心当たりがない。今後請求されるか？

💡 **トラブルに遭わないためのポイント!**

- 身に覚えがない商品が届いたときは、**まずは発送元を確認!**
- 一方的に商品を送り付けられた場合は、**送り付けられた商品を直ちに処分することが可能。代金の支払い義務はありません!**



CASE 2

なりすまし
による
トラブル

■市のコロナ対策室の職員を名乗る者から、「助成金を配布している。銀行口座に振り込みますので口座番号を教えてください。」という電話がかかってきた。不審だ。

💡 **トラブルに遭わないためのポイント!**

- 市役所などの公的機関や金融機関、携帯電話会社などになりすまして、個人情報や口座情報を詐取しようとする事案が後を絶ちません。**電話やメール、訪問等で口座情報や暗証番号を尋ねたり、キャッシュカードや通帳を送るように指示されたりした場合は、相手方の所属や氏名、連絡先などを確認し、その行政機関や企業等に直接確認を!**

