

# **平成 23 年度「電話相談 110 番」報告書**

## **第 1 部**

### **ネットトラブル 110 番**

## **第 2 部**

### **震災関連 110 番**

**平成 23 年 8 月**



**社団法人 全国消費生活相談員協会**

## はじめに

当協会では、5月の消費者月間協賛事業として毎年「電話相談110番」を全国7支部（北海道・東北・関東・北陸・中部・関西・九州）で実施しております。今年度は5月14日に実施いたしました。

現代はネット時代と言われる様に、ほとんどの人が携帯電話を持ち、大人から子供までパソコンを利用する時代になりました。しかし、急速に普及したインターネットはトラブルも多く抱えています。そこで今年度の「電話相談110番」は、「ネットトラブル110番」をテーマに実施いたしました。

また、例年は全国7支部で統一のテーマによって実施しておりましたが、今年は3月11日に発生した「東日本大震災」を受け、東北支部では「震災関連110番」を実施いたしました。

そこで、この報告書は第1部には「ネットトラブル110番」を、第2部には「震災関連110番」を掲載し報告書といたしました。

「ネットトラブル110番」では、アダルトサイトのいわゆるワンクリック詐欺がいまだに多いことや、ネット通販での表示や返品のトラブルが多いことから、インターネット通信販売の表示義務が守られていない実態が明らかになり、そして出会い系サイトや詐欺的なアフェリエイト事業者のトラブルには決済代行会社が介在していることが明らかになりました。また、未成年者から高齢者までが、ネットトラブルに巻き込まれていることもわかりました。これらを踏まえて、当協会では、内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全）、経済産業省、総務省、消費者庁、消費者委員会に対して「インターネット取引についての制度整備に関する要望書」を提出することとしました。

また、「震災関連110番」には、賃貸アパート、商品やサービスの解約・返金、工事不良、各種支援、相続、相隣関係、原発トラブル、保険などの多岐にわたった相談が寄せられました。どの相談も根底にあるのは、これまで経験したことのない事態に遭遇しての不安、特に将来への不安です。今後は状況の変化に伴い様々なトラブルが発生すると予測されるため、引き続き注視して行くつもりです。

最後になりましたが、総務省、消費者庁、独立行政法人国民生活センター、北海道、岩手県、宮城県、福島県、石川県、愛知県、大阪府、札幌市、名古屋市、福岡市、など多くの自治体からご後援をいただきましたことを心からお礼申し上げます。

平成23年8月  
社団法人 全国消費生活相談員協会

## 目次

<b>第1部 ネットトラブル110番</b>	
I 実施目的	1
II 実施概要	2
III 実施結果	3
<b>第1章 「ネットトラブル110番」集計結果概要</b>	3
1 相談受付概要	3
2 消費者契約法、景品表示法、特定商取引法に基づく検討	9
3 消費者契約法の見直しに向けての検討	10
<b>第2章 ネットトラブルにかかる相談事例</b>	12
1 情報サービスにかかる相談	12
2 インターネットの通信販売にかかる相談	14
3 回線契約にかかる相談	16
4 未成年者契約にかかる相談	18
5 個人情報の流出にかかる相談	20
6 フィルタリングサービスにかかる相談	20
<b>第3章 消費者契約法、景品表示法、特商法が適用される相談事例</b>	22
1 消費者契約法 不退去による困惑	22
2 景品表示法 著しく優良・有利であると誤認される表示	22
3 特定商取引法 誇大広告	22
<b>第4章 消費者契約法 今後の課題に該当する相談事例</b>	23
1 消費者が否かが問題とされるもの	23
2 契約内容や契約条件に関する情報提供又は説明が不十分	24
3 誤認困惑に該当しないが、消費者被害が多発している事例	24
4 不招請勧誘、販売目的隠匿勧誘、電話等による勧誘	25
5 証明が困難	25
「インターネット取引についての制度整備に関する要望」	26
<b>第2部 震災関連110番</b>	
I 実施目的	31
II 実施概要	31
III 集計結果	31
IV 震災関連の相談事例	35
まとめ	38

## 第1部 ネットトラブル 110番

### I 実施目的

当協会では 1984 年より、毎年 5 月の消費者月間協賛事業として「電話相談 110 番」を実施してまいりました。平成 23 年度は「ネットトラブル」をテーマに開催いたしました。

最近の消費者相談では、インターネットに関わる契約の苦情が増加し、内容も多様化しています。パソコンおよび携帯電話などの機器の急激な普及に伴い、消費者が回線の契約やサービスの内容、機器の仕組みをよく理解できないまま購入・利用していることが原因です。さらに機器だけではなく、ネットを利用した各種のサービスや情報の提供など、IT 関連産業は飛躍的に発展していますが、消費者から見れば、大変複雑でわかりにくいものとなっています。トラブルの原因だけでなく、そもそもトラブルの相談先がわからないという消費者も多数存在するほどです。

そこで、当協会が全国で「ネットトラブル 110 番」を実施することを広く消費者に周知し、相談、苦情を受け付け、個々のトラブルの解決を図るとともに、インターネットに関わる苦情の実態を把握することを目的として 110 番を実施いたしました。また、東北支部は今回の東日本大震災を踏まえ「震災関連 110 番」を実施しました。

なお、当協会は、2007 年 11 月に適格消費者団体として認定を受け、消費者契約法、景品表示法、特定商取引法の消費者への不当な勧誘、不当な契約条項、不当な表示に対し差止請求を行い、消費者被害の未然防止、拡大防止に役立つ活動を行っております。今回の電話相談 110 番でも、ネットトラブルの実情の把握と問題点の抽出、不当勧誘・不当契約条項・不当表示・不当行為に係るものとの集約、分析を行い、事業者に対して改善の要請を行うとともに、関係行政機関、事業者団体などに問題を提起し、消費者被害の防止に寄与することも目的としました。

## II 実施概要

主 催 : 社団法人 全国消費生活相談員協会  
後 援 : 総務省、消費者庁、(独)国民生活センター、北海道、石川県、愛知県  
大阪府、札幌市、名古屋市、福岡市  
開催日時 : 2011年5月14日（土） 10:00～16:00  
実施方法 : 電話 23台による電話相談対応 （関係書類はFAX受信）  
相談担当 : 当協会会員（消費生活相談員）  
集計分類の方法 : 国民生活センターの相談分類による  
開始場所 : 下記の通り

担当支部	開設地域	会場	回線数
北海道支部	札幌	札幌市中央区民センター	3
関東支部	東京	(独)国民生活センター2階大会議室	6
北陸支部	金沢	金沢市近江町プラザ	2
中部支部	名古屋	名古屋市伏見ライフプラザ10階第2研修室	4
関西支部	大阪	大阪グリーンビルB1会議室	5
九州支部	福岡	福岡市消費生活センターくらしの資料室（あいれふ7階）	3

### III 実施結果

## 第1章 「ネットトラブル 110 番」 集計結果概要

### 1. 相談受付概要

#### (1) 相談受付件数

相談受付件数（表1）は、6支部合計で110件である。今年は東北支部が「震災関連110番」を実施したため、この統計に含まれていないことと、一日のみの開催であったため、昨年の110番の受付件数164件（2日間）と比べると少なくなっている。中部支部が55件と半数を占めている。これは複数のテレビ局などの取材があり広報の効果が大きかったことによるものと思われる。苦情と問い合わせでは、苦情が107件と97%を占めている。

表1 支部別受付件数

相談種別	北海道	関東	中部	北陸	関西	九州	合計	割合(%)
苦情	5	28	52	1	15	6	107	97.3
問い合わせ	0	0	3	0	0	0	3	2.7
合計	5	28	55	1	15	6	110	100.0

#### (2) 相談者・契約者の属性

相談者・契約者の属性（表2）は、相談者は男性が60件（54.5%）で女性は49件（44.5%）、契約者は男性72件（65.5%）、女性は38件（34.5%）で、ネットトラブルに関しては男性の契約が多くまた関心が高いことがわかる。

表2 相談者・契約者の性別

性別	相談者		契約者	
	件数	割合(%)	件数	割合(%)
男性	60	54.5	72	65.5
女性	49	44.5	38	34.5
団体	1	1.0	0	0.0
合計	110	100.0	110	100.0

図1 相談者

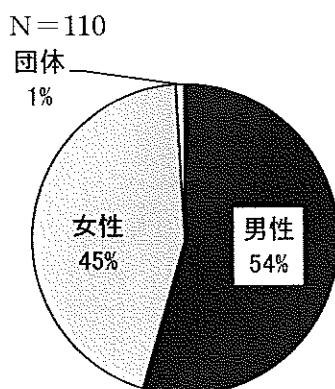
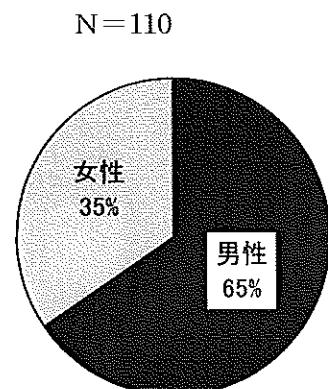


図2 契約者



年代別件数（表3）をみると、相談者は40歳代が35件（31.8%）、続いて60歳代が22件（20.0%）、50歳代が20件（18.2%）となっている。また、契約者は40歳代が28件（25.5%）、60歳代が21件（19.1%）、30歳代が15件（13.7%）となっている。10歳代の契約が13件（11.8%）になっており、ネットトラブルは未成年者もトラブルに巻き込まれていること、さらに、70歳代、80歳代の契約もあり、未成年者から高齢者まで幅広くトラブルにあっていることが分かる。

表3 相談者・契約者の年代別比較

性別	相談者		契約者	
	件数	割合(%)	件数	割合(%)
10代	0	0	13	11.8
20代	6	5.5	12	10.9
30代	16	14.5	15	13.7
40代	35	31.8	28	25.5
50代	20	18.2	14	12.7
60代	22	20	21	19.1
70代	7	6.4	4	3.6
80代	2	1.8	2	1.8
団体	1	0.9	0	0
未記入	1	0.9	1	0.9
合計	110	100	110	100

図3 相談者・契約者の年代別比較 N=110

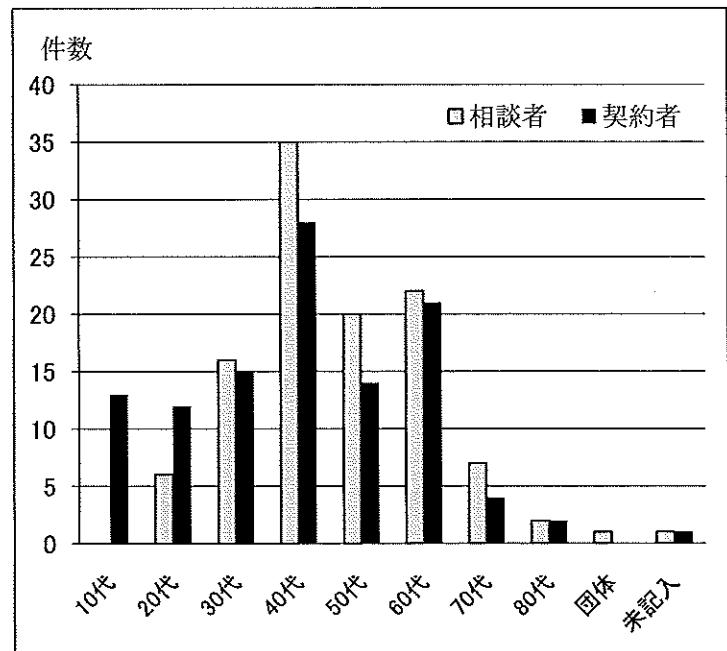


表4 相談者・契約者の職業

相談者の職業（表4）を見ると、相談者は、給与生活者61件（55.5%）、家事従事者18件（16.4%）となっている。契約者は、給与生活者57件（51.8%）、家事従事者12件（10.9%）となっている。件数は少ないものの、小学生1件（0.9%）、中学生6件（5.5%）、高校生4件（3.6%）があり、本人ではない人が相談してきている。

職業	相談者		契約者	
	件数	割合(%)	件数	割合(%)
給与生活者	61	55.5	57	51.8
自営・自由業	10	9.1	9	8.2
家事従事者	18	16.4	12	10.9
小学生	0	0.0	1	0.9
中学生	0	0.0	6	5.5
高校生	0	0.0	4	3.6
大学生・専門学校生	1	0.9	3	2.7
無職	13	11.8	10	9.1
団体	1	0.9	0	0.0
不明	6	5.5	8	7.3
合計	110	100.0	110	100.0

図4 相談者の職業別

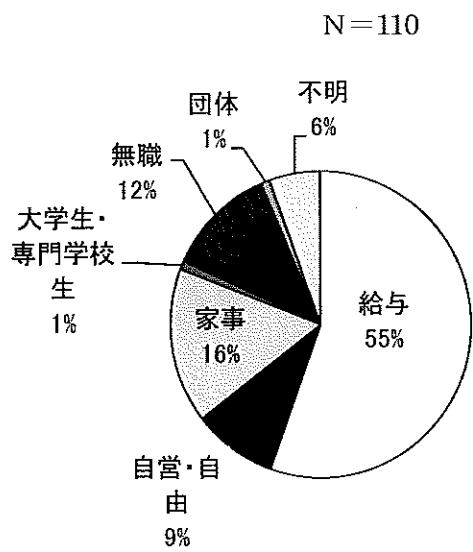
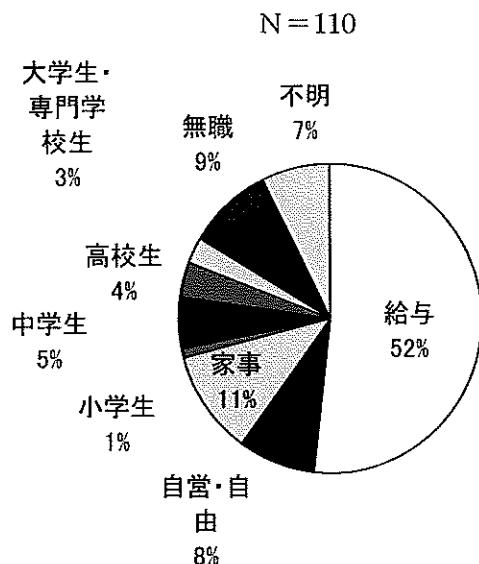


図5 契約者の職業別



### (3) 商品・役務別分類

商品・役務別分類(表5)では、ネットトラブル110番だったので、「運輸・通信サービス」が83件(75.5%)

となっている(表5)。また、ネット通販で購入したと思われる「教養娯楽品」11件(10%)の中にアフィリエイトソフトの相談があった。「食料品」「被服品」それぞれ2件(1.8%)と続く。また、ネットを利用して購入する共同購入クーポンの相談があった。

さらに運輸・通信サービスの内訳を細かく見ていくと(表6)、放送・コンテンツ等が75件(90.4%)を占めている。これは大半がアダルトサイトのいわゆるワンクリックトラブルで、2005年をピークに減少してきたとはいえ、まだ根強く残っていることがわかる。最近のパターンは、年齢や職場のパソコンではないことを確認する画面があり、先へ進みコンテンツをクリックすると料金が表示された登録・請求画面が表示され、この画面がパソコンの画面から消えない、あるいは何度も表示が出てくるというものが多い。他出会い系サイトの相談もあった。

表5 商品・役務別分類

商品・役務別	件数	割合(%)
食料品	2	1.8
被服品	2	1.8
教養娯楽品	11	10.0
車両・乗り物	1	0.9
土地・建物・設備	1	0.9
レンタル・リース・貸借	1	0.9
金融・保険サービス	1	0.9
運輸・通信サービス	83	75.5
教養・娯楽サービス	1	0.9
他の役務	2	1.8
他の相談	5	4.5
合計	110	100.0

表6 運輸・通信サービスの内訳

次にインターネット通信サービス5件(6.0%)、電話・固定電話が2件(2.4%)と続くが、勧誘方法やアフターサービスへの苦情である。

運輸・通信サービス	件数	割合(%)
電話・固定電話	2	2.4
移動通信サービス	1	1.2
放送・コンテンツ等	75	90.4
インターネット通信サービス	5	6.0
合計	83	100.0

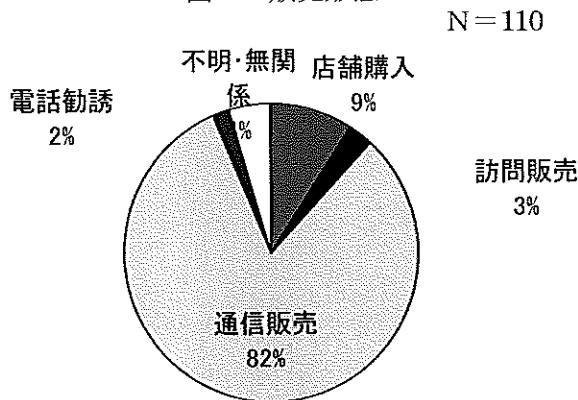
#### (4) 販売形態

販売形態(表7)では、通信販売が大半を占める(90件 81.8%)。店舗購入は10件(9.1%)であるがこれは機器の購入やその他の相談である。ついで訪問販売3件(2.7%)と電話勧誘販売2件(1.8%)は回線契約にかかる相談である。

表7 販売形態

販売形態	件数	割合(%)
店舗購入	10	9.1
訪問販売	3	2.7
通信販売	90	81.8
電話勧誘	2	1.8
不明・無関係	5	4.5
合計	110	100.0

図6 販売形態



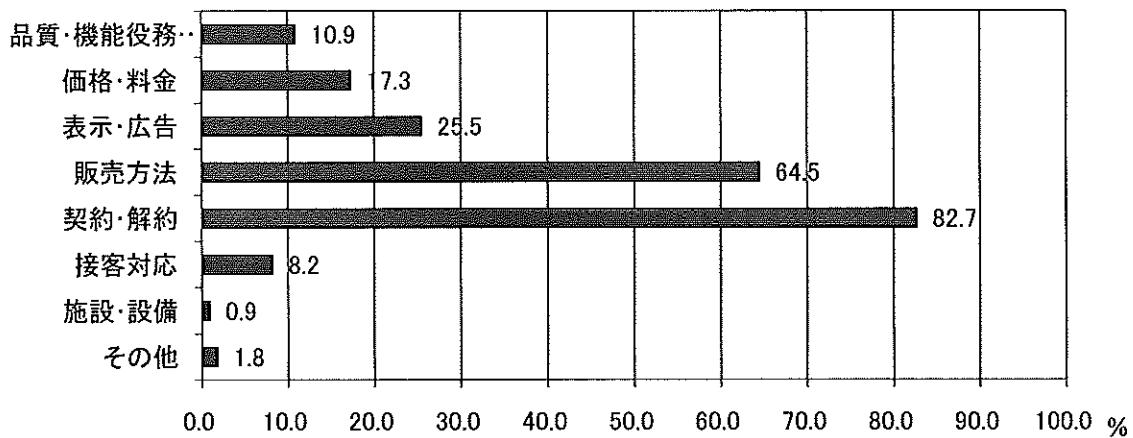
#### (5) 相談内容等の分類

表8は、相談内容に応じて1つの相談に最大4項目まで記入可能な複数回答の集計である。ワンクリックトラブルに陥り「有料の契約をするつもりはなかった」といった、契約・解約に関する相談が91件(82.7%)を占めている。ついで問題のあった「販売方法」が71件(64.5%)、「有料と書かれていなかった」「記載された返品制度と対応が異なる」「保障制度の記載が不十分」といった「表示・広告」が28件(25.5%)、「高価格である」といった「価格・料金」が19件(17.3%)、「購入した商品の品質がよくない」といった「品質・機能役務品質」が12件(10.9%)となっている。

表8 相談内容分類(複数回答) N=110

相談内容分類	件数	割合(%)
品質・機能役務品質	12	10.9
価格・料金	19	17.3
表示・広告	28	25.5
販売方法	71	64.5
契約・解約	91	82.7
接客対応	9	8.2
施設・設備	1	0.9
その他	2	1.8

図7 相談内容分類 (複数回答) N=110



## (6) 契約金額など

契約金額別（表9）では、契約金額は、5万円から10万円未満が46件（41.8%）であり、もっとも多くなっている。アダルトサイトの請求がこの金額帯が多いいためと考えられる。次に1万円から5万円未満が12件（10.9%）、5,000円未満4件（3.6%）と続く。また、既払金額別（表10）を見ると、0円が70件（63.6%）と大半が支払い前の相談であることがわかる。

表9 契約金額別

金額	契約金額	
	件数	割合(%)
0円	1	0.9
5000円未満	4	3.6
5000～1万円未満	2	1.8
1万～5万円未満	12	10.9
5万～10万円未満	46	41.8
10万～20万円未満	3	2.7
20万～30万円未満	0	0.0
30万～40万円未満	0	0.0
40万～50万円未満	1	0.9
50万～100万円未満	3	2.7
100万～500万円未満	1	0.9
不明・未記入	37	33.6
合計	110	100.0

表10 既払金額別

金額	契約金額	
	件数	割合(%)
0円	70	63.6
5000円未満	3	2.7
5000～1万円未満	1	0.9
1万～5万円未満	6	5.5
5万～10万円未満	3	2.7
10万～20万円未満	1	0.9
20万～30万円未満	0	0.0
30万～40万円未満	0	0.0
40万～50万円未満	1	0.9
50万～100万円未満	1	0.9
不明・未記入	24	21.8
合計	110	100.0

## (7) 信用供与の有無

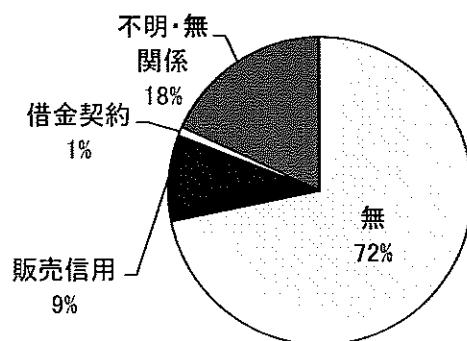
信用供与の有無（表11）では、無が79件（71.8%）で、そのうちほとんどが即時払い、つまり現金による支払いとなっている（77件 70.0%）。これは相談の大半がアダルトサイトのいわゆるワンクリックトラブルであることが影響している。販売信用の中の包括信用（3件 2.7%）はクレジットカードによる支払いだが、子供が親のカードを無断で使ってしまったという相談があり、カードホルダーの責任とともに、インターネットでクレジットカードを利用する際の本人確認のあり方も問題があると考えられる。

表11 信用供与の有無

内訳	件数	割合(%)
無	79	71.8
即時払い	77	70.0
前払式割賦	0	0.0
前払式特定	0	0.0
他の前払式	2	1.8
販売信用	10	9.1
自社割賦	3	2.7
包括信用	3	2.7
個別信用	0	0.0
ローン提携販売	0	0.0
二ヶ月内払い	3	2.7
総合割賦	0	0.0
個品割賦	0	0.0
翌月一括・ボーナス一括	1	0.9
他の販売信用	0	0.0
借金契約	1	0.9
不明・無関係	20	18.2
合計	110	100.0

図8 信用供与の有無

N=110



## 2 消費者契約法、景品表示法、特定商取引法に基づく検討

(事業者の不当勧誘、不当契約条項、不当表示)

全相談件数 110 件のうち、消費者契約法に定める不当勧誘・不当契約条項、景品表示法に定める優良・有利誤認、特商法で定める特定の取引における不当な行為に該当すると思われる相談は 5 件 (0.45%) あった。(表 12)

1 件の相談で複数の項目に該当する相談があるため、マルチカウントでは 6 件となった。内訳は、「特定の取引における不当な行為」が 3 件、「優良・有利であると誤認させる表示」が 2 件、「不退去による困惑」が 1 件、となっている。

表 12 消費者契約法・景品表示法・特定商取引法適用項目（複数回答）

	北海道	関東	中部	北陸	関西	九州	合計
不実告知	0	0	0	0	0	0	0
不確実事実の 断定的判断	0	0	0	0	0	0	0
不利益事実の不告知	0	0	0	0	0	0	0
不退去による困惑	1	0	0	0	0	0	1
退去困難による困惑	0	0	0	0	0	0	0
損害賠償責任を免除・制限する条項	0	0	0	0	0	0	0
不当に高額な解約損料	0	0	0	0	0	0	0
不当に高額な遅延損害金	0	0	0	0	0	0	0
信義誠実の原則に反して消費者の利 益を一方的に害する条項	0	0	0	0	0	0	0
<景品表示法> 著しく優良・有利で あると誤認される表示	0	1	1	0	0	0	2
<特定商取引法> 特定の取引におけ る不当な行為	0	1	1	0	1	0	3
合計	1	2	2	0	1	0	6
消費者契約法・景品表示法・特商法に 該当する事例件数	1	2	1	0	1	0	5
受付件数	5	28	55	1	15	6	110

### 3 消費者契約法の見直しに向けての検討

見直しのための項目は表の通りである。全相談件数 110 件のうち、見直し項目に該当する相談事例は 7 件、各項目別マルチカウントでは 10 件あった。(表 13)

内訳をみると、「契約内容や契約条件に関する情報提供または説明が不十分」が 4 件あった。次いで、「消費者か否か」が 2 件、取消期間（第 7 条関係）・不招請勧誘・販売目的隠匿勧誘等による勧誘・証明が困難（立証責任）・「広告表示」の問題点がそれぞれ 1 件あった。

表 13 消費者契約法の見直しに向けて（複数回答）

	北海道	関東	中部	北陸	関西	九州	合計
「消費者か否か」が問題	0	0	1	0	1	0	2
契約内容や契約条件に関する情報提供または説明が不十分	0	1	2	0	1	0	4
断定的判断に関する情報提供又は説明が不十分	0	0	0	0	0	0	0
「故意」が問題	0	0	0	0	0	0	0
不退去及び監禁以外の「困惑」が問題	0	0	0	0	0	0	0
重要事項の範囲が限定されていることで問題	0	0	0	0	0	0	0
取消期間（第 7 条関係）	0	0	0	0	1	0	1
「誤認」または「困惑」に該当しないが消費者被害が多発	0	0	0	0	0	0	0
適合性型勧誘①消費者の判断能力不足に乗じた勧誘	0	0	0	0	0	0	0
適合性型勧誘②判断能力が不足しているわけではない者に対し、不安を抱かせたり興奮させたりして契約を締結させる	0	0	0	0	0	0	0
不招請勧誘・販売目的隠匿勧誘 ①電話等による勧誘	0	0	0	1	0	0	1
不招請勧誘・販売目的隠匿勧誘 ②販売目的を隠匿して勧誘	0	0	0	0	0	0	0
証明が困難（立証責任）	0	1	0	0	0	0	1

「広告表示」の問題点	0	1	0	0	0	0	1
インターネット関連のトラブル							
合計	0	3	3	1	3	0	10
「見直しに向けて」に該当する事例 件数	0	2	2	1	2	0	7
受付件数	5	28	55	1	15	6	110

## 第2章 ネットトラブルにかかる相談事例

全相談 110 件のうち、ネットトラブルと無関係のものは 5 件で、他は何らかの形でインターネットにかかる相談であった。相談を多い順に分類すると、①アダルトサイトや出会い系サイトなどの「情報サービスに関わる相談」、②インターネットを通して物品などを購入する「ネット通販に関わる相談」、③販売方法やアフターサービスに関わる「回線契約の相談」、④「未成年者契約に関わる相談」、⑤「個人情報の流出やフィルタリング・ソフトの相談」となる。以下に分類ごとに特徴的な事例を紹介し、問題点を考察する。

### 1 情報サービスにかかる相談

情報サービスにかかる相談は、75 件で今回の 110 番の大半を占めている。年齢は 14 歳から 76 歳まであらゆる年代層の人がトラブルにあっている。

#### アダルトサイト

パソコンでアダルトサイトを検索し、無料サンプルをクリックしたら登録完了と表示され 3 日以内に料金を支払うよう表示された。詳細と言うボタンがあるが押していないので金額、支払い先は不明。有料サイトを使うつもりはないので閉じようとしたら画面が消えないので困っている。

(男性 76 歳 無職)

パソコンでアダルトサイトにアクセスした。有料という表示はなかったので「20 歳以上ですか」というところをクリックしたら「画面を見たいですか」と表示されたので、クリックしたら「登録が完了しました」という画面が出た。3 日以内に 5 万円を支払えと書いてある。この請求画面が消えないが、支払わなければならないか。

(男性 56 歳 給与生活者)

中 2 の息子がパソコンのアダルトサイトにアクセスした。画面上の 5 万円の請求は無視しているが、請求画面が消えない。消す方法を知りたい。(女性 37 歳 家事従事者)

いわゆるアダルトサイトで「有料とは思わずクリックしたら登録となり請求された」といった相談は、ピーク時よりは減少傾向にあるとはいえ、依然多数を占めている。最近では年齢確認や職場のパソコンでないことなど、契約とは関係のない確認画面を何回か設定し消費者にクリックさせ、「確認画面を複数クリックしたので契約は成立している」と記載するなど手口は巧妙になってきている。さらに、「請求画面がパソコンのディスプレー画面に貼りつき、支払いまでのカウントダウンの表示が消えない」といったケースが多く、消費者を不安にさせていることが判る。

このようなトラブルは特定商取引法及び電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法

の特例に関する法律（以下「電子契約法」という）に基づく分かりやすい広告表示や料金画面の表示・確認画面がないことが原因と考えられ、法律の適切な運用が必要である。

#### 出会い系サイト

携帯電話の無料ゲームサイトに登録後、「アルバイトをしませんか」「お金持ちの男性とメールすれば1通数万円もらえる」などのメールが1日に100通くらい届くようになった。会員になれば直接相手に連絡できるというので会員になった。しかし、その後も様々な名目でお金を請求され、支払ったが相手の連絡先は教えてもらえなかった。支払いの一部をカード決済したが支払いたくない。

（女性 45歳 給与生活者）

自分は児童養護施設の職員である。施設の入所者の携帯電話に芸能人のマネージャーという人からメールが届いた。そのことがきっかけとなり本人が複数の有料出会い系サイトに登録した。本人は「いくつのサイトに登録したか覚えていない、携帯電話のゲームサイトは利用していたが、芸能人のマネージャーから連絡が来るようなサイトは登録した覚えはない」という。現在複数の出会い系サイトから登録料など、4万円の請求を受けているが払えない。どうしたらよいか。

（団体職員）

悪質な出会い系サイトでは、契約内容や料金の表示が明確でなく、「タレントがあなたに会いたがっている」「お金がもらえる」などといった詐欺的な手法で消費者を誘い、高額な通信料金を請求している。だまされたことに気づき連絡しようとしても、サイト運営業者の問合せ窓口すらわからないサイトも多くみられる。支払いは、振込やコンビニ決済、決済代行会社を通したクレジットカード支払いが多い。また、登録したサイト以外から大量のメールが届くなど個人情報の流出や迷惑メール防止法違反と思われる問題も生じている。

このような悪質なサイトが存在し続けるのは、決済手段を確保できているからである。過去の様々な消費者トラブルにおいては、悪質業者を排除するため、その決済手段である信販会社に加盟店管理を義務づけた。しかし、出会い系サイトではその決済手段として、コンビニ決済代行、サーバー型電子マネー、決済代行会社が介在する国際クレジットカードが利用されており、決済会社経由の排除は難しい状況である。

コンビニ決済代行の場合には、代行業者が加盟店管理をしていなかつたり、加盟店管理されていてもかなり緩やかであつたりすることが多く、悪質業者が混在しているため、コンビニ決済代行業者に協力を求めてても問題の解決が難しい状況となっている。

サーバー型電子マネーに関しては、昨年4月に施行された資金決済法により金融庁の監督下に入ったため、加盟店の審査や管理について慎重になりつつあり、今後その効果が表れてくることが期待される。

一方、クレジットカードの利用については決済代行業者の介在が大きな役割を果たしている。クレジットカード会社には加盟店管理が義務付けられているが、決済代行会社には

現時点ではそのような義務はない。そのため直接クレジット会社と契約を結べない多数の悪質業者が決済代行会社を通じてクレジットカードによる決済を行っており、問題の温床となっている。2011年7月から決済代行会社登録制度が開始されたところだが、任意であり審査もないため実効性は未知であり、今後速やかな法規制の整備が必須である。

## 2 インターネットの通信販売にかかる相談

インターネットを利用した通信販売では、表示の不備や返品に関する相談と事業者の対応に関する相談、また新たな取引形態である共同購入型クーポンサイトの相談、実効性が疑わしいアフェリエイトソフトの相談、インターネットオークションの相談などが寄せられた。

### 食品

ゼオライトは化学物質を取り除くことを知っていたので、アレルギーの季節に利用しようと、ネット通販で代金を前払いしてゼオライト入り飲料を注文したが、震災後は品薄とのことで納期が遅れていた。しかし、業者が「体内被曝に効く」と宣伝して販売したため薬事法違反で逮捕された。商品未着のため返金を申し出ているが業者から返答がない。

(女性 54歳 給与所得者)

インターネットなど通信販売での契約は、消費者は直接商品を手に取って見ることができないため、表示が重要な役割を果たしている。しかし、事例のように誇大広告、違法広告の相談から「写真や映像とイメージが異なる」「商品を受け取ったら、壊れていた」といった通信販売の特性から生じる相談までがあり、特定商取引法及び景品表示法の厳格な運用が必要と考えられる。また、事業者の信用性を十分に確認できないために「代金を支払ったのに、商品が届かない」「連絡が取れない」といった相談もある。インターネットでは悪質事業者を完全に排除することは難しいため、消費者側に事前に事業者の信用性を確認する慎重さが求められるが、そのための消費者啓発も必要である。

### ブラウス

ネット通販で婦人ブラウスを購入した。商品到着後、忙しくて3週間位たってから開封した。着用してみたら、脇の下の部分が数センチほつっていた。通販サイトへメールで返品希望と申し出たら、「返品は商品到着後8日間しか受け付けない」と断られた。再度ネットの表示を確認したら、返品についての「8日間」との記載はあったが、最初から不良品にもかかわらず返品できないことに納得がいかない。

(女性 40歳 給与所得者)

通信販売では、返品にかかる相談が多く寄せられる。

特定商取引法改正（2008年）前における経済産業省通達では、広告（ネット通販では画面上）に、返品についての表示がされていない場合には、販売業者は返品に応じるのが望ましいとされていた。しかし、販売業者によっては返品について表示がないにも関わらず、一切返品には応じないケースがあり、他方、消費者も通信販売にもクーリング・オフ制度が適用されると誤認していることが多く、トラブルとなっていた。

このようなトラブルを回避するために、2008年の特定商取引法改正において「返品についての表示がない場合には、消費者は商品などの引き渡しを受けた日から8日以内であれば、売買契約の解除（返品など）ができる（ただし送料は消費者負担）」という規定が導入された。このため販売業者は、「商品到着後〇日以内で未使用の場合は返品に応じる」等の表示をするようになった。この規定は、あくまでも商品に瑕疵がない状態において返品特約を設ける場合の表示規定であるが、最初から欠陥があったり、直ぐに壊れてしまったりする不良品である場合に返品に応じないというトラブルが発生している。商品に瑕疵があった場合の販売業者の瑕疵担保責任について特約を設ける場合には、別途、その旨を表示することが義務付けられている。この二つの返品特約についてはいずれの特約が明確にする必要があるが、仮に両者の区別がつかない場合には、商品に瑕疵がない状態における返品特約についてのみ規定したものと解され、商品に瑕疵がある場合の販売業者の瑕疵担保責任は、民法の一般原則によることになる。販売業者には適切な表示と対応が求められる。

#### 飲食店のクーポン券

インターネットの共同購入サイトで飲食店のクーポン券を購入し、店に予約しようとしたら期限内は満席だった。店は「返金すれば損はないだろう」と言うが割安となる利点を失うのは納得がいかない。サービスを提供できないほどのクーポン券を販売するのは問題ではないか。

（女性 60歳 給与生活者）

共同購入型クーポンサイトという新しい取引形態にかかるトラブルが出現している。この取引は現在のところ飲食店やエステサロンなどで利用されることが多い。クーポン券は激安であることが多く、「実際には利用できなかった」「商品が表示より劣る」といったトラブルが起きている。消費者は、クーポン券販売業者とクーポン券の購入契約を締結するが、実際に飲食、エステサービスなどを受けるのは飲食店やエステ店からであり、トラブルが起きた場合は、クーポン券販売事業者と飲食店等のいずれの事業者が責任をとるかわかりにくい。現在クーポン販売事業者は、大手から小規模事業者まで多数存在している。オークションサイト運営業者と類似の「場所貸し」的な立場をとるクーポン券販売事業者もあるが、消費者はクーポン券販売会社に代金を払っていることからいえば、クーポン券販売事業者が一定の責任を負うべき立場にあると考えられる。早急に、クーポン券販売事業者と商品役務の提供事業者の責任の所在と権利義務関係を明確にすることが必要である。

### アフィリエイトソフト

自分で開設しているHPに「瞬間的にプログラムを作るアフィリエイトソフトがある」とメールがあった。そのソフトを利用してアフィリエイトをすれば月10万円稼ぐことができるという。申し込んでダウンロードしたがソフトの使い方がよくわからない。やめたいと販社に連絡したら決済代行業者に申し出るようにと言われ対応しない。

(男性 65歳 自営業者)

実際には高収入を得ることはかなり難しいにもかかわらず、高額な収入を謳ったアフィリエイトソフトの相談も寄せられた。今回の110番にはなかったが、「簡単に稼ぐことができる」ことを謳った情報商材の取引も同様に複数事業者が関与する問題を抱えている。これらの取引には、アフィリエイトソフトや情報商材の販売業者と、ホームページの作成業者・サイトの運営業者などと、支払いのための決済代行業者やクレジットカード会社など複数の事業者が関与している。しかし消費者は、複雑な契約関係を理解することが難しく、どこに苦情を申し出ればよいかすらわからないことが多い。

もともとアフィリエイトソフトや情報商材のトラブルの原因の一つは誇大広告であり、特定商取引法の厳格な適用が望まれる。また、決済代行会社が介在することがトラブルを複雑化させている。決済代行会社に対して、速やかな法規制の整備が望まれる。

### 女性用パーカー・ネットオークション

携帯のネットオークションで女性用パーカーを買ったが、届いた商品はヒジの部分が汚れていた。出品者に商品の説明に書かれていなかつたことを指摘すると解約に応じるとメールが届いた。商品はこちらから返送したが、また送り返されてきた。相手から返金されないのでメールで催促したが返信もない。

(女性 31歳 給与所得者)

ネットオークションは出品者・落札者とも個人の場合は個人間の取引となる。このような場合には消費者保護に関する法律の適用がなく、自己責任によることになるのでトラブルが多い。オークションサイト運営事業者は一定程度、トラブルの回避策を講じ、補償のルールを設けるなどしているが、トラブルの多い取引方法であり、一層の利用者保護のルール作りが必要である。利用者に対する啓発も望まれる。

## 3 回線契約にかかる相談

インターネットの回線契約は、仕組みや契約形態が複雑で不慣れな消費者には分かりにくい点が多く、どこに相談したらよいかもわからないといった、初歩的な相談があった。また、勧誘方法が強引という販売方法に関する相談も寄せられた。

### プロバイダ

息子が契約したインターネット（プロバイダ）契約。息子が利用していたが、その後独立して家を出た。自分はインターネットを利用しないので解約したいが、どこに連絡したらいいか分からぬ。

（男性 70歳 無職）

4月に回線を変更後、新たにID、パスワードを入力し、ネットにつながるよう設定した。1日のみインターネットがつながったが、その後つながらない。プロバイダ、回線業者に問合せの電話をするが、全く電話もつながらない。複数の業者との契約で、どこに電話したらいいかも判らない。電話はガイダンスばかりで、問い合わせたい事柄を説明することもできない。高齢者にも分かる体制を作つてほしい。

（男性 78歳 無職）

インターネットの接続は、電話回線を使った光回線、ADSL回線、ケーブルテレビ回線など多様な回線が存在する。また、プロバイダ事業者の数も多い。契約関係も複雑で契約者は、どの会社とどのような契約をしているのかが分かりにくい。契約時には窓口は1つのに解約時には回線業者とプロバイダの両方に連絡が必要であることなど、手続き上の複雑さも混乱をきたす要因となっている。

回線契約に関して電気通信事業法では、利用者に対して「電気通信役務に関するその他の提供条件の概要について、利用者に説明しなければならない」と定めており、これは契約代理店も対象とされている。具体的には、契約締結時に契約解除・変更の条件のみならず、解除や変更の際の連絡先や方法などの手続きについて説明しなければならない。また「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」には、「一般的に知識、経験などの利用者の特性に応じた勧誘を行うことを推奨することが適当」とされている。インターネットの利用は、ネット環境や機器に不慣れな高齢者に及んでおり、利用者の知識や経験に合わせた適切な説明が望まれる。

また、電気通信事業法では利用者からの苦情に対しても適切かつ迅速に処理しなければならないとされている。さらに、先のガイドラインではメールのみならず電話窓口を設けることが不可欠であり、自動音声だけでなくオペレーターによる対応を行うこととされている。しかし、相談事例を見る限りにおいてこれらの規制やガイドラインが十分に運用されているとは言い難く、監督官庁による法執行の徹底および、業界団体のさらなる自主的努力が必要と考えられる。

### 電話回線

最近、インターネットの光回線を勧誘する電話が何度も掛かり迷惑している。自宅はADSLを契約しているが特に不便は感じておらず、変更するつもりは無い。止めさせる方法があれば、教えて欲しい。

（女性 60歳 家事従事者）

回線業者の代理店による顧客獲得競争は熾烈で、昼夜を問わずしつこい電話や訪問に悩まされるという相談が高齢者から寄せられていれる。その結果、契約内容をよく理解せず、あるいは必要がないのに契約してしまったという相談もある。

「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」によれば「一般的に知識、経験等の利用者の特性に応じた加入を行うことを推奨することが適當」とされる。しかし、いまだに強引と思われる勧誘が行われている。通信事業者は、消費者保護のルールに従つた勧誘を行うよう営業員および代理店指導を行うべきである。

#### 4 未成年者契約にかかる相談

インターネットについては、未成年者のトラブルも多く、保護者から携帯電話、パソコン、ゲーム機を子どもが利用したためのトラブルが寄せられた。

1ヶ月半前に、小6の子どもがパソコンのゲームサイトのアイテムの購入やイベント代の利用代金を支払うために、親の財布からクレジットカードを抜き取り、決済に利用していたことが後から分かった。代金は支払わなくてはいけないか。未成年者契約の取消はできないか。  
(女性 45歳 家事従事者)

申1の娘が親の財布からお金を抜き取っていたので聞いたところ、パソコンのゲームサイトを利用し、請求された代金をコンビニから支払っていたことが判明した。1回の請求は1万円ではあるが、事業者に返金を求めたところ、自分で支払いも済ませているので返金はできないと拒否された。母子家庭で生活も苦しいので、なんとか支払い済の代金を取り戻したい。  
(女性 45歳 給与生活者)

ゲームそのものは無料だが、アイテムの購入やゲームの中のイベント参加代などが有料になっており、ゲームに夢中になった子供が保護者に断りなくアイテム等を購入するためトラブルになっている。原因の1つはゲームに参加する前に、有料の部分があることが明確にわかる表示がされていないサイトがあること、2つ目は、利用者の年齢確認と制限が不十分であることと考えられる。

また、支払いにクレジットカードを使った場合は、対面であればカード名義人ではなく未成年者であるということが分かるが、インターネット上でのクレジット決済では、カードホルダーではない未成年者でも簡単に決済できてしまう。これはクレジットカードの本人確認にも問題があると考えられる。なお、ゲームの利用及びクレジットカードの管理責任について保護者の認識が薄いことも原因である。

特定商取引法及び電子契約法に基づく分かりやすい広告表示や料金画面の表示や、確認画面の設置が求められる。

### アダルトサイト

今日、家のパソコンに請求画面が貼り付いているのに気づいた。中学生の息子に聞いたら、昨日、無料アダルトサイトに接続し、18歳以上と利用規約に同意した後で、動画ボタンを押したら登録になり、3日以内に99000円を払うよう表示が出たというが、内容はよく覚えていないと言う。料金を支払いたくないが、支払日までのカウントダウンの数字が記載された請求画面を放置しておくと、ウィルス感染しないか心配であり、消す方法が知りたい。ウィルス対策ソフトを使用しているが、最新版にしているかは分からぬ。

(女性 45歳 家事従事者)

中学の娘が携帯電話で誤ってアダルトサイトにアクセスしたところすぐに登録完了となつた。その後アダルトサイトや景品サイトから頻繁に不審なメールが届くようになった。どうしたらよいか不安である。先日「案内メールを処理しますか」とのメールが来た。返信してよいか。今後有害サイトにアクセスできないようにする方法はあるか。

(男性 37歳 不明)

相談事例を見ると小学生から中学生まで性別に関係なく、アダルトサイトなどの利用によりトラブルに巻き込まれている。

多くのアダルトサイトでは、年齢を聞き、あるいは18歳以上でない場合には退出するように、といった表示はあっても年齢制限にはなっておらず、事実上誰でも入って見ることが可能となっている。そもそも、このような成人向けサイトが多数存在することが問題である。さらに未成年者の場合には、アダルトサイトに入ったこと自体に後ろめたさがあり、請求画面を見ておびえている。保護者に内緒で解決しようとして事業者に連絡し、問われるまま個人情報を伝えて問題が大きくなったり、料金を支払ってしまったといった事例もあり、心の傷を深くしている。保護者にもインターネットの危険な側面の認識が薄く、子供たちは無防備のままネットを利用している。

アダルトサイトなどの青少年有害情報に関しては、青少年が安心してインターネットを利用できるよう国及び地方公共団体・関係事業者・保護者の義務が定められている「青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境の整備等に関する法律」(以下「青少年フィルタリング法」という)があるが、現時点では規定の多くが努力義務とされている。実効性を高めるために規制の強化が強く望まれる。

また、国及び地方公共団体・関係事業者は、保護者に対してインターネットの危険な側面についての情報や、フィルタリングソフト・サービスなど自衛手段の情報を提供し、周知しなければならない。

## 5 個人情報の流出にかかる相談

事業者の管理体制に問題があると考えられる相談が寄せられた。

### ゲームサイト

携帯ゲーム機に購入特典のアイテムをダウンロードするためアカウントをとった。住所、氏名、アドレス、生年月日、メールアドレスを入力した。このグループ会社から個人情報が流出したという報道がなされており、自分の情報も流出していないか不安。今後、どのような事に注意すればよいか。

(女性 68歳 家事従事者)

テレビ番組で無料で商品をもらえるサイトが紹介されていたので、パソコンからサイトに登録した。アンケート等に答えてポイントをためれば試供品がもらえるのだが、ポイントが貯まらずまだ一度もサンプルがもらえていない。半年前、この業者の登録者情報の漏洩事件があり、迷惑メールが日に数十件届くようになった。サイト業者は謝罪したが、一部のメールを止める対策をとっただけで状況が改善しない。パソコンに不慣れなため対策が取れない。

(女性 62歳 家事従事者)

インターネットの世界は常にハッカーなどの脅威にさらされており、情報は一度流出すると止めることが不可能という特質をもっている。また、情報の流出事件は頻繁に起こつており、事業者側の管理体制にも問題があると思われる。

一方 総務省報道資料（「平成22年通信利用動向調査の結果」平成23年5月18日）によると、一般の世帯のインターネット利用での不安の有無について「少し不安を感じる、不安を感じる」が、46.0%を占めており、その中で不安の内容は「個人情報の保護に不安がある」が71.6%になっている。しかし、相談事例を見ると消費者が安易に住所や本名、写真などをインターネット上に提供する行動も見受けられ、インターネットの特質への認識が不十分であると考えられる。

インターネット通販などで集められた個人情報が一旦流出した場合は、瞬く間に全世界に広がり、コピーも容易であることから、大きな被害になる可能性がある。インターネット通販業者には、顧客情報の管理の徹底が求められる。また、消費者に対してもインターネットで情報が流出した場合のリスクについて情報提供し、個人情報を提供する場合には慎重さが求められ、そのことを周知徹底することが必要である。

## 6 フィルタリングサービスにかかる相談

フィルタリングソフト・サービスの効果に関する相談と、利用促進に関する相談が寄せられた。

プロバイダと、アダルトサイトなどの閲覧を制限するフィルタリングサービス契約をしたがまだ見ることができる。効果がない。中学生の孫にパソコンを使わせたいがアダルトサイトを見られないようにしたい。どうしたらよいか。

(男性 70歳 無職)

高校生の息子の携帯電話にメールや電話が大量に入る。同級生が息子の個人情報を出会い系サイトに貼ったためらしい。息子が通っている全寮制の高校は携帯電話会社と法人契約を結んでおり、校内の連絡用に生徒は全員携帯電話を持つことが義務付けられている。個々の携帯電話の契約内容は親が自由に決めている。学校側の調査によると、同級生のフィルタリングが解除されていたとの事である。流出したのは、氏名、電話番号、メールアドレスである。携帯電話を持たせている学校側でもっと管理をしっかりやってもらいたい。

(女性 40歳 自由業)

事例を見ると、フィルタリングソフト・サービスを利用しているにも関わらず、アダルトサイトなど青少年に有害なサイトが十分に制限されていないケースと、そもそもフィルタリングソフト・サービスを利用していないケースが見られる。

「青少年フィルタリング法」では、青少年が安心してインターネットを利用できるよう国及び地方公共団体・関係事業者・保護者の義務が定められているが、いずれも努力義務であることから十分な成果を挙げているとはいえない。

一方、総務省報道資料（「平成21年通信利用動向調査」平成22年4月27日）によると、18歳未満の子供がいる世帯におけるフィルタリングソフト・サービスの利用状況は、パソコンでは19.9%、携帯電話では52.2%となっており、消費者の自衛もまだ十分とは言えない。そこで、青少年フィルタリング法の規制強化を要望する。また、消費者、主に児童を持つ保護者に対してフィルタリングソフト・サービスについて周知徹底する必要がある。

## 第3章 消費者契約法、景品表示法、特定商取引法が

### 適用される相談事例

消費者契約法、景品表示法、特定商取引法の、困惑類型、不当表示、不当勧誘に該当する事例は下記の通りであった。

#### 1 消費者契約法 不退去による困惑

電話回線を変えると電話料金が1500円安くなると訪問がありすぐ断わったら事情があるのかと突っ込まれた。執拗だ。必要ないと即座に断つたら何か事情があるのかといわれた。それには答えず再度必要ないといったら、また同じことをいわれた。最初は通信会社名しかいわなかつたのでこちらから代理店名を聞いたがはっきり覚えていない。

(女性 40歳 家事従事者)

#### 2 景品表示法 著しく優良・有利であると誤認される表示

ゼオライトは化学物質を取り除くことを知っていたので、アレルギーの季節に利用しようと、インターネット通販で代金を前払いしてゼオライト入り飲料を注文した。ゼオライトは放射性物質を吸着するとのことで震災後は品薄になり納期が遅れていたが、業者が「体内被曝に効く」と宣伝して商品を販売していたため薬事法違反で逮捕された。商品未着のため返金を申し出ているが業者から返答がない。(女性 54歳 給与生活者)

自分で開設しているHPに「瞬間にプログラムを作るアフィリエイトソフトがある」とメールがあった。そのソフトを利用してアフィリエイトすれば月10万円稼ぐことができるという。毎月1575円払えば利用できるシステムである。1ヶ月半前に申し込んでダウンロードしたがソフトの使い方がよくわからない。やめたいと販社に連絡したら決済代行業者に申し出るようにと言われ対応しない。

(女性 65歳 自由業)

#### 3 特定商取引法 誇大広告

自分で開設しているHPに「瞬間にプログラムを作るアフィリエイトソフトがある」とメールがあった。そのソフトを利用してアフィリエイトすれば月10万円稼ぐことができるという。毎月1575円払えば利用できるシステムである。1ヶ月半前に申し込んでダウンロードしたがソフトの使い方がよくわからない。やめたいと販社に連絡したら決済代行業者に申し出るようにと言われ対応しない。

(女性 65歳 自由業)

## 第4章 消費者契約法 今後の課題に該当する相談事例

消費者契約法を見直すために以下の項目を設定した。今回の相談事例の中から、該当する主な事例を挙げる。なお、該当する事例がないものも項目として記載した。

1、消費者か否かが問題とされるもの
2、契約内容や契約条件に関する情報提供または、説明が不十分
3、断定的判断に関する情報提供または設営が不十分
4、故意が問題になるケース
5、不退去および監禁以外の困惑が問題となるケース
6、重要事項の範囲が限定されることで問題となるケース
7、取り消し期間が過ぎてしまったケース
8、誤認困惑に該当しないが、消費者被害が多発している事例
9、不適合型勧誘： 消費者の判断能力不足に乗じた契約・不安を抱かせたり興奮させたりしての契約
10、不招請・販売目的隠匿勧誘 電話などによる勧誘・販売目的を隠した勧誘
11、証明が困難
12、広告表示

### 1 消費者か否かが問題とされるもの

(アフィリエイト)

自分で開設しているHPに「瞬間にプログラムを作るアフィリエイトソフトがある」とメールがあった。そのソフトを利用してアフィリエイトすれば月10万円稼ぐことができるという。毎月1575円払えば利用できるシステムである。1ヶ月半前に申し込んでダウンロードしたがソフトの使い方がよくわからない。やめたいと販社に連絡したら決済代行業者に申し出るようになるとと言われ対応しない。

(女性 65歳 自由業)

## 2 契約内容や契約条件に関する情報提供又は説明が不十分

(通信販売・共同購入型クーポン)

インターネットの共同購入サイトで飲食店の 59 パーセント引きのクーポンを購入した。クーポン券は 600 枚販売されていた。有効期間は 6 カ月間、前日までに予約が必要なこと、金・土曜日は 3 組限定と記載されていた。期限まで 1 カ月弱となった先月、店に予約しようとしたら期限内は満席で予約できなかった。店は「返金すれば損はないだろう」と言うが割安となる利点を失うのは納得がいかない。期限を過ぎても予約して利用したい。サービス提供できないほどのクーポン券を販売するのは問題ではないか。

(女性 60 歳 給与生活者)

(アフィリエイト)

自分で開設している HP に「瞬間にプログラムを作るアフィリエイトソフトがある」とメールがあった。そのソフトを利用してアフィリエイトすれば月 10 万円稼ぐことができるという。毎月 1575 円払えば利用できるシステムである。1 ヶ月半前に申し込んでダウンロードしたがソフトの使い方がよくわからない。やめたいと販社に連絡したら決済代行業者に申し出るようと言われ対応しない。

(女性 65 歳 自由業)

(インターネット接続回線)

娘が回線を変更後、新たに ID、パスワードを入力し、ネットにつながるよう設定した。1 日のみインターネットがつながったが、その後つながらない。プロバイダー、回線業者に問合せの電話をするが、全く電話もつながらない。複数の業者との契約で、どこに電話したらいいかも判らない。電話はガイダンスばかりで、問い合わせたい事柄を説明することもできない。高齢者にも判る体制を作ってほしい。

(男性 78 歳 無職)

## 3 誤認困惑に該当しないが、消費者被害が多発している事例

パソコンでアダルトサイトに入り、すすむをクリックした途端、登録になったと 7 万円を請求する画面にかわった。1 週間前のことである。1 回クリックしただけで登録とされてしまった。納得いかないので支払うつもりはないが請求画面が何度も立ち上がってるので困っている。消去する方法を知りたい。

(男性 64 歳 自由業)

携帯でサンプル動画があったので自分の年齢をクリックしたら登録完了したとして高額な料金の請求を受けたが支払うべきか。利用規約は読まなかった。3 日以内は 9 万 8 千円。それ以後は 18 万円。クーリング・オフできません、支払わないと脱退はできないとなっていたので、警察と携帯電話会社に相談したら無視してくださいと言われたが本当に無視してよいのか。

(男性 51 歳 給与生活者)

今朝、自宅のパソコンでアダルトサイトを検索していた時に年齢を入力したら突然7万円の請求画面になってしまった。この請求画面が繰り返し出る。画面には支払うまでのカウント時間が出ていた。びっくりして問い合わせ先の電話番号に電話をしたが、誰も出なかった。また支払わない限り画面が消えないと書いてあった。お金は支払いたくない。請求画面が出ないようにする方法を知りたい。 (女性 40歳 家事従事者)

#### 4 不招請勧誘・販売目的隠匿勧誘・電話等による勧誘

(光回線)

インターネットの光回線の勧誘電話が、断っているのに何度も掛かり迷惑している。  
止めさせる方法を知りたい。 (女性 60歳 家事従事者)

#### 5 証明が困難

(ネット通販で買ったブラウス)

インターネット通販で婦人ブラウスを購入した。商品到着後、忙しくて3週間位たってから開封した。着用してみたら、脇の下の部分が数センチほつっていた。通販サイトへメールで返品希望と申し出たら、「返品は商品到着後8日間しか受け付けない」と断られた。再度ネットの表示を確認したら、返品についての「8日間」との記載はあったが、最初から不良品にもかかわらず返品できないことに納得がいかない。

(女性 40歳 給与生活者)

内閣府特命担当大臣（消費者及び食品安全） 細野豪志様

経済産業大臣 海江田万里様

総務大臣 片山義博様

消費者庁長官 福嶋浩彦様

内閣府消費者委員会委員長 松本恒雄様

## インターネット取引についての制度整備に関する要望

2011年8月9日

社団法人 全国消費生活相談員協会

理事長 丹野美絵子

〒108-8566 東京都港区高輪3-13-22

国民生活センタービル内

当協会は、全国の自治体の消費生活センターなど相談窓口で消費者から相談を受ける、消費生活相談員を主な会員とする社団法人です。当協会で平成23年5月に実施した「ネットトラブル110番」には、多種多様なインターネット取引に関わる相談・苦情が寄せられました。

国民にとってなくてはならない存在となったインターネット取引において、トラブルが多発している現状はインターネットの普及を阻害するものであり早急な改善が必要です。また、悪質な事業者に国民の財産が搾取されることとは、厳として防止しなければなりません。

当協会は、インターネット取引におけるさまざまな相談・苦情を踏まえて通信事業の健全化など消費者が安心してネットを利用する環境が構築するために要望書を提出いたします。なお、「ネットトラブル110番」の詳細は別添の報告書をご参照下さい。

### 記

#### 1 悪質サイトによる消費者被害について

(要望1)

アダルトサイト・出会い系サイトの表示に関して法の厳格な運用をすべきです。

(根拠)

- アダルトサイトでのいわゆるワンクリック詐欺は手口が日々進化し、相談は依然多数を占めています。契約とは関係のない確認画面を作つてクリックさせ、契約が成立しているかのように思わせ、さらに画面を閉じても請求画面が何度も現れるなど消費者を不安にする悪質さが目立っています。このようなトラブルは特定商取引法に基づく広告表示が不十分なことや、禁止されているにも拘らず意に反して契約申込させよう

とする行為があることや、電子契約法に基づく確認画面などがないことが原因の一つと考えられます。

(要望 2)

アダルトサイト・出会い系サイトの決済手段については、厳格な管理を義務付けるなどの制度整備を速やかに行うべきです。

(根拠)

- ・ 出会い系サイトに関するトラブルは、多数の消費者が同様の手口で被害にあっていることから、サイトぐるみでいわゆる「サクラ」を使い、高額な利用料を請求していると推測されます。
- ・ 支払い方法としては、コンビニ決済代行や、サーバー型電子マネー、さらに決済代行会社が介在する国際クレジットカードが利用されています。しかし、コンビニ決済代行の場合には加盟店管理が緩やかであり、コンビニ決済代行業者に協力を求めても問題を解決することは難しい状況です。
- ・ クレジットカードの利用については決済代行業者の介在が大きな役割を果たしているにも関わらず、決済代行会社には加盟店管理が義務付けられていません。そのため、直接にはクレジット会社と契約を結べない多数の悪質業者が決済代行会社を通じてクレジットカードによる決済を行っており、問題の温床となっています。2011年7月から決済代行会社登録制度が開始されましたが、任意であり審査もないため実効性に乏しく、甚大な被害が出ている現状を顧みると、厳格な法制化など早急な対策が必要です。

## 2 インターネットの通信販売での問題点

(要望 3)

違法表示、誇大広告について厳格な法の適用を求める。

(根拠)

- ・ インターネットなどの通信販売での契約は、表示が重要な役割を果たしています。しかし、現状では連絡先などの表示が不十分なケースや、販売する商品について薬事法違反や誇大広告、有利誤認させると思われる表示が見受けられます。このような違法な表示や誇大広告などが放置されていることがそもそも問題であり、厳格な法の適用を求めるものです。

(要望 4)

通信販売業者は、商品に瑕疵があった場合の返品に関して、法に則った対応と表示をすべきです。

(根拠)

- ・ 最初から欠陥品であったり、直ぐに壊れてしまったりする不良品であるなどの、商品に瑕疵がある場合であっても、開封したことや返品期間を経過したことを理由に、返

品に応じないというトラブルが目立っています。

- ・ 2008 年の特定商取引法改正において返品に関するルールが導入され、これを受け、返品特約が表示されていますが、これは商品に瑕疵がない場合における返品特約です。商品に瑕疵があった場合の販売業者の瑕疵担保責任について特約する場合には、別途、その旨を表示することが義務付けられています。しかしこの表示に関してはまだ不十分であり、早急な対策が必要です。

#### (要望 5)

共同購入型クーポンについて、クーポン販売事業者と商品・役務提供事業者の責任の所在と権利義務関係を明確にすべきです。

#### (根拠)

- ・ 共同購入型クーポンサイトについては、「実際には利用できなかつた」「商品が表示より劣る」といったトラブルが起きています。消費者は、クーポン券販売業者とクーポン券の購入契約を締結しますが、実際に飲食し、エステサービスなどを受けるのは飲食店やエステ店であり、トラブルが起きた場合にいずれの事業者に責任を求めてよいのかわかりにくい状態です。
- ・ クーポン販売事業者は、オークションサイト運営業者と類似の「場所貸し」的な立場をとる場合がありますが、多くの場合消費者はクーポン券販売会社に代金を払っていることからすれば、クーポン券販売事業者は当然に一定の責任を負うべき立場であると考えられます。しかし、現時点では法的な義務が不明確であり、消費者に泣き寝入りをさせないために権利義務関係を明瞭にすべきです。

### 3 回線契約にかかわる問題点

#### (要望 6)

回線事業者に法の厳格な適用をすべきです。

#### (根拠)

- ・ インターネットの接続は多様な回線が存在し、プロバイダ事業者の数も多数であるため、契約関係も複雑で消費者自身、自分がどの会社とどのような契約をしているのかが分かりにくい構造になっています。また事業者側も契約時と解約時の窓口が異なることがあるなど、手続き上の複雑さも混乱をきたす要因となっています。
- ・ 回線業者の代理店による顧客獲得のための勧誘行為に関しては「強引である」「断っても勧誘の電話が何度も架かってくる」といった苦情が寄せられています。
- ・ 回線契約に関して、電気通信事業法および「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」において、消費者保護のための規制とルールが定められており、販売代理店にも及ぶとされています。また、特に高齢者の勧誘に関してはトラブルが多いことから「一般的に知識、経験等の利用者の特性に応じた勧誘を行うことを推奨することが適当」とされています。しかし、いまだに利用者の特性に応じた勧誘がな

されていないケースや、強引と思われる勧誘行為が行われていることから、法の厳格な運用が必要です。

#### 4 未成年者契約にかかるトラブルの問題点

##### (要望7)

ネット取引に関して、未成年者保護を積極的に行うべきです。

##### (根拠)

- ・ 相談事例を見ると小学生から中学生まで性別に関係なくトラブルに巻き込まれています。特に、無料と思って利用したゲームサイトだが、アイテムの購入やゲームの中のイベント参加代などが有料で、保護者に無断で購入してしまうトラブルと、未成年者が見てはいけないわゆるアダルトサイトに入ってしまったことで起きるトラブルが目立ちます。
- ・ 支払いに関して、保護者のクレジットカードを使った事例がしばしば見受けられます。保護者のカード管理にも問題がありますが、トラブルの多発と深刻さを踏まえれば、カード番号と有効期限のみを入力すれば決済される、クレジットカードの本人確認システムの脆弱さに問題があると考えられ、早急に有効な対応が必要です。
- ・ アダルトサイトに関しては、保護者にインターネットの危険な側面についての認識が薄く、子供にパソコンや携帯電話などの端末機を与える際に、フィルタリング・ソフトなどの防衛措置を講じていない場合があるなどの問題もあります。しかし、日々巧妙に進化し様々なサイトから有害サイトへリンクしている現状においては、消費者の自営手段だけでは到底トラブルを未然に防ぐことはできません。
- ・ 青少年フィルタリング法では、青少年が安心してインターネットを利用できるよう国及び地方公共団体・関係事業者・保護者の義務が定められていますが、現時点では努力義務とされており、明らかに実効性が低いと考えられます。トラブルの多発と問題の深刻さを考慮すれば、待ったなしの対応が必要です。

#### 5 消費者への啓発の必要性

##### (要望8)

消費者が安心して利用するために、消費者啓発をすべきです。

##### (根拠)

- ・ 日本においては、ここ10年間で国民の間に急速にインターネットが普及しました。また、インターネットに関わる通信事業と情報サービス事業は急速に進化を遂げ、複雑化・多様化しています。そのため法律の整備が後追いになりがちで、悪質事業者も多数出現しています。
- ・ 消費者は、インターネットは匿名性が高く相手の信用性については十分な確認が必要であること、連絡先が記載してあってもそれが消える可能性があることなど、イン

一ネット世界特有の危うさへの認識が足りません。

- ・ とくに、子どもを持つ親が、インターネットの世界は利便性と裏腹に有害な情報も溢れています。未成年者が有害な情報に晒される可能性や、犯罪に巻き込まれる可能性があることや、ネットに流出した情報は止められないなどの恐怖について、正しく認識しておらず、とても無防備な状況です。
- ・ 総務省報道資料（「平成 21 年通信利用動向調査」平成 22 年 4 月 27 日）によると、18 歳未満の子供がいる世帯におけるフィルタリングソフト・サービスの利用状況は、パソコンでは 19.9%、携帯電話では 52.2% となっており、十分とは言えません。
- ・ この状況下では、ネットトラブル回避のためには、悪質事業者への対応がまず何よりも求められますが、消費者に適切な情報を丁寧に提供することも大変に重要です。

ここまで述べたように、通信事業に関わるトラブルをなくし、消費者が安心してインターネットを利用するためには、現行法の厳格な運用と緊急に適切な制度整備が行われなければなりません。また消費者に対しては対象に合わせた適宜・適切な情報提供が行われることが必要です。関係機関におかれましては実効性のある対応をしていただきたいきますよう、強く要望します。

以上

## 第2部 震災関連110番

### I 実施目的

当協会では、5月の消費者月間協賛事業として毎年「電話相談110番」を実施しています。これまで全国7支部によって統一のテーマで実施してきましたが、平成23年度は、平成23年3月11日発災した「東日本大震災」により被災した地域性を考慮して、東北支部については「震災関連110番」をテーマに実施しました。

未曾有の震災により、被災地の消費者は、日常の生活上の問題も含めて深刻で甚大な問題を抱えています。震災発生後2ヶ月経過していましたが、被災者からの、いま、抱えている不安や困っている相談に対応したものです。

### II 実施概要

日 時：平成23年5月14日(土)～15日(日) 10時～16時  
テーマ：「震災関連110番」  
場 所：みやぎNPOプラザ 研修室  
仙台市宮城野区榴ヶ岡5番地  
方 法：臨時電話による電話相談(フリーダイヤル) 3回線  
相談対応：当会支部会員  
後 援：消費者庁・(独)国民生活センター・岩手県・宮城県・福島県

### III 集計結果

#### 1 相談受付件数

相談受付件数は32件であり、そのうち震災に関連するものは31件であった。

相談の種類は、苦情相談が28件、問合せが4件である。

苦情	28	87.5%
問合せ	4	12.5%
要望	0	0.0%
合計	32	100.0%

#### 2 相談者・契約者の属性

##### (1) 居住県別

相談者、契約者を県別に分類した結果、宮城県が約60%を占めている。

県別	相談者		契約者	
	件数	割合	件数	割合
岩手県	3	9.4%	3	9.4%
宮城県	19	59.4%	19	59.4%
山形県	2	6.2%	0	0.0%
福島県	8	25.0%	9	28.1%
東京都	0	0.0%	1	3.1%
合計	32	100.0%	32	100.0%

## (2) 性別

相談者の性別では、女性が 24 件 (75.0%)、男性が 7 件 (21.9%) で、女性からの相談が 4 分の 3 を占めた。また、契約者も、女性が 22 件 (68.8%)、男性が 9 件 (28.1%) で女性が多くを占めている。

性 別	相談者		契約者	
	件 数	割 合	件 数	割 合
男 性	7	21.9%	10	31.3%
女 性	24	75.0%	21	65.6%
企 業	1	3.1%	1	3.1%
合 計	32	100.0%	32	100.0%

## (3) 年代別

相談者を年代別に見ると、50 代が 14 件 (43.8%) と多くを占めていたが、契約者では 50 代が 11 件 (34.4%)、40 代が 7 件 (21.9%) と合わせると 56.3%を占めている。

年 齢 別	相談者		契約者	
	件 数	割 合	件 数	割 合
10 代	0	0.0%	1	3.1%
20 代	2	6.3%	4	12.5%
30 代	3	9.4%	3	9.4%
40 代	6	18.8%	7	21.9%
50 代	14	43.8%	11	34.4%
60 代	5	15.6%	4	12.5%
70 代	1	3.1%	1	3.1%
団 体	1	3.1%	1	3.1%
合 計	32	100.0%	32	100.0%

## (4) 職業別

相談者の職業別では、家事従事者が 14 件 (43.8%) で最も多く、次いで無職 9 件 (28.1%)、給与生活者 8 件 (25.0%) となっている。

契約者の職業別では、家事従事者が 11 件 (34.4%) 給与生活者と無職が 9 件 (28.1%) ずつで同数となっている。

職業別	相談者		契約者	
	件 数	割 合	件 数	割 合
給与生活者	8	25.0%	9	28.1%
自 営・自由業	0	0.0%	0	0.0%
家事従事者	14	43.8%	11	34.4%
大 学 生	0	0.0%	2	6.3%
無 職	9	28.1%	9	28.1%
企 業	1	3.1%	1	3.1%
不 明	0	0.0%	0	0.0%
合 計	32	100.0%	32	100.0%

### 3 商品・役務別

商品・役務別では、アパートや借家に関する相談が最も多く9件あり、次いで地震保険や自賠責保険、住宅ローンなど5件、結婚式の解約や損壊家屋の解体費用に関するものなど多岐にわたっている。

商品・役務別	件数	割合	主なもの
商品一般	2	6.3%	通販カタログ、マルチ商法
被服一般	1	3.1%	洗濯物
自動車	2	6.3%	中古軽自動車、中古車
給湯設備	1	3.1%	電気給湯器
アパート・借家	9	28.1%	賃貸アパート、借家
金融・保険サービス	5	15.6%	地震保険、投資信託、銀行預金、住宅ローン、自賠責保険
運輸・通信サービス	1	3.1%	光通信
教育サービス	1	3.1%	学校のプール
教養・娯楽サービス	1	3.1%	プールの利用
保健・福祉サービス	2	6.3%	医療サービス、雇用保険
他の役務	3	9.4%	結婚式、家屋の解体サービス
他の行政サービス	1	3.1%	他の行政サービス
他の相談	3	9.4%	相続、隣の墓石、近隣トラブル
合計	32	100.0%	

### 4 相談内容等の分類

#### (1) 販売形態別

販売形態別では、アパートや借家に関する相談、結婚式、金融関係などの「店舗購入」契約が最も多く62.5%を占めている。次いで相続や近隣トラブルに関する相談など「不明・無関係」が25%となっている。

販売形態	件数	割合
店舗購入	20	62.5%
訪問販売	0	0.0%
通信販売	2	6.3%
マルチ・マルチ的販売	1	3.1%
電話勧誘販売	1	3.1%
ネガティブオプション	0	0.0%
その他無店舗販売	0	0.0%
不明・無関係	8	25.0%
合計	32	100.0%

## (2) 相談内容別

震災で挙行が困難になった結婚式の高額な解約料金、津波で納品してもらえなくなった中古車の代金返還請求、震災で損壊したアパートの修理など「契約・解約」に関するものが 19 件 (59.4%) を占めている。損壊したアパートや借家の危険性、原発トラブルに対する洗濯物の干し方、子供のクラブ活動への不安など「品質・機能 役務品質」に関するものが 7 件 (21.9%)、税金や生活再建支援金制度など「法規・基準」に関する相談が 5 件 (15.6%) となっている。

N=32

内容分類	件 数	割 合
安全・衛生	5	15.6%
品質・機能 役務品質	7	21.9%
法規・基準	5	15.6%
価格・料金	2	6.3%
計量・量目	0	0.0%
表示・広告	0	0.0%
販売方法	2	6.3%
契約・解約	19	59.4%
接客対応	4	12.5%
施設・設備	1	3.1%

## IV 震災関連の相談事例

### 1 相続・権利関係

震災により、家族の全部が犠牲になったり行方不明の場合も多く、葬儀費用やその後の権利関係など複雑な相談が寄せられた。

①震災で兄夫婦が死亡。兄夫婦の一人息子も既に数年前に病死している。亡息子の嫁は兄夫婦との同居を嫌って、葬儀にも参列せず、小学生の孫娘が嫁の母親に付き添われて参列した。今後実家の先祖代々の供養を孫娘が受け継ぐことは無理と思われる。兄は現金と預貯金を遺していた。生命保険も夫婦がお互いに受取人になっていた。家・土地・畠の財産あり。嫁が墓を承継しないのであれば孫娘の相続分から弟妹に永代供養料をもらうことが出来ないか。  
(宮城県 男性 50代 給与生活者)

②姉は息子と二人暮らしだった。今回の津波で姉は行方不明、息子は数日後に遺体で見つかった。息子のキャッシュカードが見つかったので銀行に預金があると思う。葬儀代金等が必要になるので、預金残高を調べて預金を下ろす方法を知りたい。  
(宮城県 男性 50代 給与生活者)

### 2 賃貸住宅

震災関連の相談の中でも特に多いのが賃貸アパートや借家のトラブルであった。損壊の程度と安全性の相談、借家人に支給される生活再建支援金で修理を要求する貸主、小規模な破損は貸主が修理しないケースや家賃の値下げを望むなどの相談があった。貸主も震災被害を受けていたり、修繕業者の手配も不可能のためトラブルになっていることや、「被災者用民間賃貸住宅応急仮設住宅扱い制度」が自治体によってバラツキがあるなど制度上の問題が背景にあると思われる。

①8階建てのマンションの1階に居住中に被災。基礎と建物がずれて鉄骨がむき出しになり全壊判定のため、自分は危険と思って避難所暮らしをしていたが、疲れて部屋に戻ったところ、7階と6階にあった空室に震災後新しい入居者がいることを知った。大家は、建物を修繕するつもりはないので、嫌なら退去してもらって結構という。自分は別の所を探しているが、危険なところに住まわせるという責任はないのか。  
(宮城県 女性 40代 家事従事者)

②自宅が全壊し姉のところに避難しているが、自宅近くのアパートを探し、5月か6月中に入居可能だが、民間アパートは仮設住宅扱いになるか。家電6点セットも設置してもらえるか。4月には罹災証明や義援金の申請はしている。障害年金を受給し一人暮らしをしているので家賃の支払いは重荷である。  
(宮城県 女性 50代 無職)

③2階建てメゾネットタイプのアパートで1階が浸水、何とか2階で生活している。大家が罹災証明書を取ってくれて、生活再建資金の基礎支援金と加算金で75万円がもらえるのでそれで直せという。不足した分も自分が出すよう言われ、大家から修繕許可書を渡された。何かおかしいのではないか。  
(宮城県 男性 50代 無職)

④被災して住み替えが必要になり、ペットを飼っているため家賃7万円のアパートを借りた。行政が借り上げ料として6万円を支援すると言っていたが、先日の新聞報道に増額するとあった。しかし、いまだに何も言われない。どうしたらよいか。  
(福島県 女性 50代 家事従事者)

賃貸アパートに住んでいるが、地震のために壁にひび割れが多数生じ、建具のゆがみも大きく鍵もかけられず、住んでいても怖くて仕方がない。市内には代わりの借家もないで住み続けるしかない。家主に対して家賃の値下げを言えないか。

(岩手県 女性 70代 無職)

⑥学生である息子は県外の1Kのアパートで一人暮らしだが、キッチンの他の壁にも亀裂が入った。仲介業者に連絡したところ、壁の亀裂は大家が支払うが、洗濯機が倒れたキッチンの壁の穴は借主負担でお願いしたいと言われた。地震が原因なのに、支払わなければならぬか。

(当事者 宮城県 男性 10代 学生)

### 3 解約・返金トラブル

結婚式の解約料が高額である、注文した車が納車前に津波で流されたが返金されない、または代金を請求された、などの相談が寄せられた。

①昨年8月に挙式とパーティーを契約、申込金20万円を業者に支払った。震災で職場や身内に犠牲者が出ていたことや親族が原発事故で避難するなどの事情で解約を申し出たら100万円以上の請求書が届いた。あまりに法外なため、応じられないと通知したところ、「挙式日より3ヶ月を切っているため、規約どおり、挙式料全額とパーティー基本料金の70%の請求をした。円満解決のため半額でよい。この解約料を支払わなければ法的手段をとる」と弁護士から回答書がきた。やはり納得できない。

(当事者：福島県 男性 20代 給与生活者)

②友人が、震災の6日前に中古軽自動車を注文し67万円現金で支払った。整備して9日後に納車予定だったが震災による津波で中古軽自動車が流されてしまい、納車不能になったという。車が引き渡されていないため支払った代金の返金を交渉したが応じてもらえないようだ。どうしたらよいか。

(福島県 女性 40代 給与生活者)

③客の注文を受け、ネットオークションで中古車を50万円で落札した。車は陸送する途中に今回の震災に遭って津波で流されてしまった。相手方から代金を請求されているが、自然災害なのに、支払わなければならないか。

(福島県 男性 事業者)

### 4 工事の不良

地震により倒壊した電気給湯器の相談があった。設置工事基準が守られていないために倒壊したのか不可抗力によるものなのかの判断が難しい。

①オール電化住宅が完成して3週間後に地震で給湯機が倒壊した。地面に固定する工事が手抜きだったために倒れたと思われる。業者に工事をやり直して修理してほしい。

(宮城県 女性 40代 家事従事者)

### 5 各種支援

各種災害支援金の制度や損壊した家屋の解体費用、罹災証明の入手方法などの問い合わせがあった。

①震災で家が壊れたためリフォームをすることにした。金融機関へ融資を依頼したところ罹災証明があれば低金利で融資できるといわれた。罹災証明はどこからもらえるか。

(宮城県 女性 50代 家事従事者)

②震災で自宅の大部分が壊れ、家具も壊れた。前回の震災でも全壊し再建した自宅だった。もうこの土地には住みたくない。解体し更地にし、息子宅へ身を寄せる事にした。解体の見積りをした際業者から、解体費用の他、応接セットとピアノは運搬処理費用もかかる、かなり高額になるが費用は行政の支援があるはずだ、と言われた。住宅は地震保険に入っているが、家財には保険をかけていなかった。支援を受けられるなら申請したいが制度はあるだろうか。  
(宮城県 女性 60代 無職)

## 6 相隣関係

隣家に与えた損害の賠償問題や隣地の墓石の修理代等の相談もあった。賠償責任があるのか、不可抗力なのか判断が難しい。

①地震で霊園の墓石が倒れて、隣の墓石に傷がついた。周囲もずいぶん倒れているようだが、隣の墓の持ち主から修理して欲しいと要求された。修理代を支払わなければならないか。  
(宮城県 女性 50代 家事従事者)

②建物が傾いているから危険だと隣家から苦情を受けている。早く解体して欲しいと催促されているが、市役所から罹災証明を発行してもらったもののお金がない。行政が解体してくれないのか。  
(宮城県 女性 50代 家事従事者)

③震度7の揺れで隣家の瓦が飛んできて、サッシ戸に当たりガラスが割れた。隣家に対して修理して欲しいと言えるか。隣家なので、穏やかに解決したい。  
(岩手県 男性 60代 無職)

## 7 原発トラブル

放射線汚染に対する不信、情報の錯綜などによる消費者の不安が表れた相談が寄せられた。

①原発の避難地域には指定されていないが、原発の事故以来心配で洗濯物を室内に干している。外に干したいが、どこに相談したらよいか。  
(福島県 女性 50代 家事従事者)

②知人が通販業者にカタログの配送請求をしたところ、原発事故による立入禁止区域ではないのに、配送を拒否された。おかしいと思うがどうしたら良いか。  
(福島県 女性 50代 家事従事者)

③当地は原発の避難指定地域ではないが、日々の放射線値で生活が左右される。中学生の子供が、クラブ活動で屋外プールが利用できず大会に向けた練習にも支障が出ている。大会仕様の屋内プールは県内ではなく、大会の開催すら危ぶまれている。国が安全と認めた放射能の値は、国際基準より大幅に高い。子供たちの屋外活動にも大きな影響を与える値であり、今後の健康被害も心配だ。国や電力会社は子供たちには何も補償をしていない。今すぐにでも施策を発表すべき。原発関連の国の報道姿勢にも腹が立つ。  
(福島県 女性 30代 家事従事者)

## 8 保険

地震保険にかかる所得税や津波で流出した車の自賠責保険の清算などの相談が寄せられた。

①税務署に諸々の減免手続きをした後に地震保険が支払われた。所得税の減免対象になるか。税金がかかるのではないかと不安だ。  
(宮城県 男性 50代 給与生活者)

②昨年7月に2回目の車検を受けた軽自動車が津波で流出した。廃車手続きや自動車税、任意保険の中止手続きは完了したが、自賠責保険も戻ると聞いた。少しでも戻るのであれば取り戻したい。  
(宮城県 男性 60代 無職)

## 9 その他

労働問題や平常時では考えられない医療機関の対応などが寄せられた。

①精神の病気があり病院で作業療法を受けていたとき震災に遭った。1階ホールに避難後、他の患者は帰ったが、脳に障害のある患者と二人だけ残った。自分も帰りたかったが世話すべき作業療法士も家族があるからと帰ってしまい、誰も助けてくれなかつた。そのため二人で、一晩ホールで夜を明かし、翌朝他の患者にはおかげが出たが私たちには出なかつた。仕方なく自宅へ連れて行き、週末面倒を見て月曜の診療開始後にやっとその人を病院に引き渡した。病院の対応が問題だ。  
(岩手県 男性 30代 無職)

②震災の翌日に勤務先から自宅待機と通告され、1カ月後に解雇を話された。更にその1カ月後に届いた離職票には解雇日が解雇通告の一週間前になっていた。

(宮城県 女性 30代 無職)

## まとめ

「震災関連110番」は未曾有の震災から2カ月経過後に実施しましたが、岩手県・宮城県・福島県の被災地は、まだ10万人を超える被災者が避難所で不自由な生活を余儀なくされている状況でした。

当協会の「電話相談110番」はその時点で問題と思われるテーマを設定し、実施してきましたが、東北地方では、3月11日の震災発生以来、生活のすべてが混乱し、消費者の切実な相談に応えるべく、今年度は東北支部独自に「震災関連110番」を実施しました。

震災発生以来、当会の会員はじめ消費生活相談員は、自らの被災処理はもとよりそれぞれの持ち場を越え、自治体の被災者対応に追われています。「震災関連110番」でも、当会会員は、消費生活相談員としての持てる知識を活用し、幅広い相談に適確に対応したものと自負しています。

また「震災関連110番」は、被災者の負担軽減を図るため、当協会として初めて「フリーダイヤル」で相談を受けました。その結果、32件の相談が寄せられ、①相続関係、②賃貸アパート、③解約・返金トラブル、④工事の不良、⑤各種支援、⑥相隣関係、⑦原発トラブル、⑧保険などの多岐にわたった相談が寄せられました。どの相談も根底にあるのは、これまで経験したことのない事態に遭遇しての不安、特に将来への不安がありました。

今回の「震災関連110番」には、震災に関連する便乗商法や悪質商法などは寄せられませんでしたが、今後、交通機関などのインフラが復旧し、被災者に復興支援金等が交付される頃から、悪質商法の相談が増えるのではないかと危惧しており、当協会としても消費者への情報提供を行わなければならないと考えています。

最後になりましたが、「震災関連110番」をご後援いただきました消費者庁、国民生活センター、岩手県、宮城県、福島県、そして110番会場で直接アドバイスをいただきました仙台弁護士会の有志の先生方に厚くお礼を申し上げます。

## 平成 23 年度「電話相談 110 番」報告書

### ネットトラブル 110 番 震災関連 110 番

平成 23 年 8 月発行

(社) 全国消費生活相談員協会  
〒108-8566 東京都港区高輪 3-13-22  
国民生活センタービル内  
TEL03-3448-9736 FAX03-3448-9830  
URL <http://www.zenso.or.jp/>  
<関西事務所>  
〒541-0041 大阪市中央区北浜 2-6-26  
大阪グリーンビル B 1  
TEL06-6203-7660 FAX06-6203-7684  
<北海道事務所>  
〒060-0042 札幌市中央区大通西 18-1-43-2  
大通カレッジハイム 108  
TEL011-612-7518 FAX011-622-2725