

事例から学ぶ

(公社)消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
西日本支部大阪相談室

若者の契約トラブルQ&A

18歳成年年齢引き下げがいよいよ本年4月からスタートします。いま若者への消費者啓発がより一層必要になっていきます。本コーナーでは、若者に多く見られる契約トラブルの事例を挙げ、Q&A形式でわかりやすく解説します。

事例1 訪問販売で契約した 「新聞購読」

昨日、アパートに新聞の販売員が来て「このアパートの人はうちの新聞を取っている」と長時間勧誘され、米、洗剤、商品券をくれるというので契約した。しかし、インターネットでニュースは見られるので解約したい。

(相談者・契約者…20歳・男性学生)

アンサー1……………

事業者が自宅を不意に訪問してきて商品やサービスの購入などを勧める行為は、訪問販売と呼ばれる販売方法である。前述のような訪問販売で契約した場合は、「特定商取引法」という法律で、契約書面を受け取った日を含め、

8日間は無条件で解約できるクーリング・オフ制度が設けられている。

また、書面が交付されていなかったり(書面不交付)、書面に契約日など重要な事項について記載不備(書面不備)があったりした場合、正式な書面(法定書面)が交付されるまで、クーリング・オフが可能である。クーリング・オフ期間が経過してしまった場合でも、勧誘員から長時間勧誘を受け、勧誘員がなかなか帰ってくれなかったこと(不退去)を理由に、契約の取り消しを主張することもできる。また新聞の契約の場合、販売店が消費者に提供できる景品類の上限額が、景品表示法や新聞公正取引協議会でルール化されている。販売店がそのルールに従わず高額な景品を付けている場合は、新聞公正取引協議会にその旨を情報提供するのでもトラブル解決への手立てである。

事例2 「儲かる」ということばにつられ、インターネットで契約した「副業」

1週間前、SNSで「相談にのるだけ!簡単!儲かる!」というアルバイトを見つけ副業サイトに登録した。IT企業の社長を名乗る男性からメールが届き、「話し相手になつてほしい」と持ち掛けられ、メッセージのやり取りをした。そのお礼として、報酬50万円をもらうことになった。報酬の受け渡しには、「ポイントを購入して個人情報交換する必要がある」と言われ、ポイント購入代金30000円をクレジットカードで支払った。しかし手続きがうまくいかず、相手に指示されるまま、2万40000円、3万20000円、1万80000円、5万円と次々と支払い、クレジットカードの上限まで使っ

まった。騙されたのだろうか。
(相談者・契約者…24歳・女性給与所得者)

アンサー2……………

これは、「多額の報酬をあげる」と相手方(サクラ)から告げられ、メッセージの送受信等のサービス利用料金や、お金を受け取るために必要な手続き費用等、さまざまな名目でサイト運営業者から次々とお金を請求されるという、出会い系サイト(「サクラサイト」ともいう)の事例である。ネット広告を見て、「儲けたい」と思い、出会い系サイトに登録し料金を請求されるケースが増えている。そして、「サイト運営業者に指示された通りに支払っても、一向に報酬を受け取ることができない」という苦情が、各地の消費生活センターに数多く寄せられている。「特定商取引法」の

通信販売には広告に対する規制があり、誇大や虚偽の広告は禁止されているが、契約の取消権はない。そのため、出会い系サイト運営業者に返金を求めても、不当な取引とは認められず対応されないことが多い。こうしたトラブルの解決には、「出会い系サイト運営業者の契約への誘導方法が不当であること」を主張しなければならぬ。サクラや運営業者とのメッセージのやり取りの内容等、不当な誘導を受けた証拠が必要である。運営業者がメッセージの履歴を消去する前に、やり取りの画面のスクリーンショットを撮っておき、それをもとに、消費生活センター等の支援を受けながら、業者と交渉する必要がある。支払いにクレジットカードを使用している場合には、クレジットカード発行会社や決済代行業者に対し、不当な取引であることを伝え、返金の協力を要請することが必要になる。

事例3

体験を受けた美容サロンで勧誘され契約した「高額なエステ・美容医療」

3カ月前にインターネットで、「ひげ脱毛 お試し10000円」と広告している美容サロンを見つけて行った。10000円の体験をし

た後、別室に案内され脱毛の仕組みについて話を聞き、「体験した人は特別に、全身脱毛通い放題コース44万円のところ、24万円で契約可能」と勧誘された。分割払いで毎月1万円を24回支払うことになり、効果を実感できなければ返金されるというので契約することにした。しかし、最近仕事を辞めたため支払いが苦しい。解約することはできないか。

(相談者・契約者…25歳・男性 無職)

アンサー3

サービス期間が1カ月を超え、かつ施術代が5万円を超えるエステサービスは、「特定商取引法」の「特定継続的役務提供」に該当し、契約書面を受け取ってから8日以内であれば、クーリング・オフが可能である。クーリング・オフ期間が過ぎていたとしても、契約書面を渡されていなかったり(書面不交付)、書面の一部に不備(書面不備)があったりした場合は、正式な書面が交付されるまで、いつまでもクーリング・オフができる。また特定継続的役務提供の場合は、中途解約制度も設けられているため、理由の如何を問わず中途解約することも可能である。役務(サービス)開始前であれば契約の締結等の費用、役務提

供後は提供された役務の費用と解約に伴う経費を支払えば、いつでも解約できる。また脱毛器具等、役務の提供を受けるために購入する必要があるものとして販売された関連商品も、クーリング・オフや中途解約することが可能。「効果が実感できなければ返金できる」というような返金制度については、エステ店独自で設定した厳しい条件が設けられている場合が多い。法律に基づかない返金制度等がある場合は、契約前に返金条件等の詳細な内容を確認しておく必要がある。いずれにせよ、解約したいと思った際には、早めに居住地の消費生活センターに相談してほしい。

事例4

インターネット広告を見て1回限りと思って契約した「定期購入のダイエツトサプリ」

高校生の娘がSNSに流れてきた「ダイエツトサプリが初回5000円」という広告を見て、3週間前に購入した。昨日、頼みもないのに同じ商品が4個届き、3万9800円を請求された。驚いた娘が事業者に電話をすると、「4カ月分をまとめて届ける定期購入。3回目から止めるが、届いたものは返品できない」と言われたら

しい。高額すぎて支払えず、消費生活センターへ相談に来た。返品できないか。

(相談者…48歳・女性 家事従事者 契約者…18歳・女性 高校生)

アンサー4

通信販売の定期購入契約は、SNSを入り口として「おためし」「モニター」等、お得な1回限りの契約と認識して申し込むことが多い。しかし、最低購入回数が決まっていたり、いつでも解約できたりしても手続き方法が理解し難く、トラブルになるケースが後を絶たない。多くの場合、契約条件は広告内に表示されているので、申し込む前にサイトの隅々までよく確認することが重要である。また、インターネット通販の場合は、申込みの最終段階において注文内容を確認できる、いわゆる最終確認画面の表示が必要である。しかし、初回商品価格のみが表示され、定期購入の条件や支払うことになる総額が表示されていないと、目立たなかったりするケース等が多々みられる。こうしたケースは、「意に反して申込みをさせる行為」に該当する可能性があり、解約について事業者と話し合う余地があるため、証拠になる最終確認画面を写真に残すことが大切である。ま

た、通信販売にクーリング・オフ制度はなく、あらかじめ解約についての特約を画面に表示していた場合は、特約に従うことになる。契約条件についてよく確認し、トラブルに巻き込まれない知識を身に付けることが重要である(※)。

事例5 SNSで知り合った人から儲かると勧められ契約した「マルチ商法の暗号資産」

1カ月前にSNSで知り合った男性から、「入会したら暗号資産で稼げる」と勧められた。その男性は海外不動産に投資し、暗号資産で配当金を受け取っているらしい。誰かを紹介すればさらに投資額の10%がボーナスとして支給されるので、「あなたもやらないか」と勧められた。お金がなくないったんは断つたが、「サラ金で借りてもすぐに返せる」と背中を押された。結局、サラ金(消費者金融)3社から合計100万円を借り入れて始めたが、不安になり、「やめたいから返金して」と伝えたところ返信がなくてSNSの既読もつかなくなった。どうしたらよいか。

(相談者・契約者…23歳・女性
給与所得者)

アンサー5

組織に参加し、誰かを誘ってその人に売れば紹介料が得られ、入会金や商品代金等、さまざまな名目で金銭を負担させる取引を「連鎖販売取引」といい、マルチ商法、ネットワークビジネス等と呼ばれている。最近では、副業や投資など儲け話を扱う情報商材の取引が急増し、実態が不明なものや、消費者金融等から投資金を借りさせるものが目立つ。情報商材は実際にほとんど価値のない情報で、まず儲かることはなく、さらに追加で高額なコンサルティング等の契約を結ばされることもある。「すぐに儲かる」「簡単に稼げる」と勧誘されても、安易に信じないことが重要である。また、友人や知人からの誘いは断りにくいものだが、流されず、きっぱりと断ることが大切である。マルチ商法は特定商取引法で規制され、契約書面を受領した日から数えて20日間はクーリング・オフすることができる。クーリング・オフ期間を過ぎた場合でも、将来に向かって中途解約することができ、一定の条件を満たせば商品販売契約も解除できる。ただし、情報商材の場合、事業者が特定商取引法の対象外の取引だと主張し、交渉が難航するケースも少なくない。また、解約できても消費者金融とは別の契約である

ため、借金の返済自体はなくならない。とにかくあきらめず、弁護士や消費生活センターに相談してほしい。

事例6 賃貸住宅の退去時に請求されている修理代金とクリーニング代金

2年住んだマンションの退去にあたり、立ち合いでフローリングの傷を指摘された。修繕の見積書には、フローリングに加え、クロス張替え費用とハウスクリーニング代が請求されていたが、クロスを汚したり、傷つけたたりした覚えはない。合計14万円のうち、敷金8万円を差し引いた6万円を請求されているが、全額支払う必要はあるか。

(相談者・契約者…22歳・女性
給与所得者)

アンサー6

賃貸借契約が終了すると、借主は部屋を借りた時の状態に戻して返す義務があり、この義務を「原状回復義務」という。ただし「全ての面において入居当時の状態に戻す」というのではなく、その汚れや傷が年数の経過による変化(経年変化)や、借主の通常の使用によるもの(通常損耗)、借主に責任

のないものである場合、貸主はその修繕費を請求できない。国土交通省はトラブル防止のため、「原状回復をめぐるトラブルとガイドライン」の中で、費用負担の在り方についての基準を示している。経過年数は考慮され、高級なクロスの使用等はグレードアップとみなされ、貸主の負担となる。今回の事例の場合、フローリングの傷は通常損耗によるものかどうかで、借主の修繕費負担の必要性が判断される。立ち合い終了後に指摘されたクロスの汚れは、覚えがないのであれば退去後につけられた可能性も否定できない。また、ハウスクリーニングについては、契約書に借主が負担すべき具体的内容・範囲等が示されているかにより、特約としての有効性が判断される。入居中についた傷や汚れかどうかを立証するために、入居前と退去時に日付入りの写真を撮影しておくトラブル解決に役立つ。請求内容に納得がない場合は、貸主に複数の業者の見積もりを依頼すること、十分な説明を求めて話し合うことが大切である。

※ 2021年6月16日に公布され、2022年6月までに施行される改正特定商取引法では、ネットを利用した通信販売の最終確認画面等に申し込み条件など6項目についての表示を義務付けた。