

令和4年度全国消費者フォーラムにおける 報告について

NPO法人 京都消費者契約ネットワーク（KCCN）事務局長 弁護士 増田 朋記

1 令和4年度全国消費者フォーラムにおける報告

2023年2月21日、令和4年度全国消費者フォーラムが開催されました。同フォーラムは、消費者・消費者団体・NPO・事業者（団体含む）・教育関係者・行政・福祉関係者・学生などが地域においてそれぞれの立場で活動、学習、調査・研究等を行った成果を報告・討論する場として、独立行政法人国民生活センターにより、毎年開催されているものです。

令和4年度全国消費者フォーラムのメインテーマは「デジタル化をはじめとする様々な社会環境の変化のなかで私たちにできること」でした。

様々なツールのデジタル化の加速に伴う新たな消費者トラブルの増加や、成年年齢引き下げという大きな社会の変化などに対応する取組みが取り上げられることになったのです。

そして、このたび、京都消費者契約ネットワークも、同フォーラムにおいて、その活動の実績等を報告する機会をいただきました。「デジタル化等による社会環境の変化に対する多様な取組み」をテーマとした第1分科会において、当団体が近年中心的に取り組んできた、いわゆるお試し商法に関して、「インターネット通販におけるお試し商法に対する差止請求や法改正等を求める継続的取組」というタイトルでの報告を行ったのです。

2 京都消費者契約ネットワークによる報告内容の概要

主要な報告は事前に撮影した動画を流すことによって行い、その後、当日の補足を加えた上で、質疑という形で行われました。

報告の中では、まず、いわゆるお試し商法がどのようなものであり、被害相談がいかに増加している状況にあるかということを紹介しました。お試し商法は、当初見られていた「お試し無料」などと示しながら実際には解約できない契約になっているというパターンから、表示上は「解約できます」としておきながら、電話がつかず結局解約できないなどのように手口が巧妙化しており、被害がいまだなくなる現状にあります。このような商法は、インターネット通販の特性を利用して、消費者の誤認を招き、被害を増大させており、デジタル化によって広がった消費者被害の一つの典型例であるといえます。

その後、適格消費者団体の概要をご紹介した上で、当団体が取り組んできたお試し商法に対する差止請求について、事例を交えながらご報告しました。さらには、このようなお試し商法に対する執行の強化や法改正に関する当団体の意見書や声明等の発出についてもご案内しました。

また、2021年には、特定商取引法が改正されて、お試し商法に対する規制強化が図られることとなりましたので、その内容についても紹介しています。

3 成果と今後について

今回の全国消費者フォーラムは、オンライン開催ということもあって800名近い参加者となったようです。様々な団体や個人が参加されており、お試し商法の実態や、適格消費者団体の存在や役割を知らない多くの方々にも、当団体の報告を視聴していただきました。こうした周知活動は、今後の被害防止の活動のためにも大変重要なことだと感じました。

当団体は、今後も不当な表示等に対して積極的に差止請求を行い、その内容を社会に共有していくことで、消費者被害のない社会に向けて活動していきたいと思います。