

報道発表資料

令和5年3月22日
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＞

起業・副業に関連する消費者トラブルは、若年層を中心に増加傾向です。解決困難な事例も目立つことから、消費生活センターのあっせんにおいてよりよい解決が図れる策はないか等について、現状や取組例等を調査し、報告書をまとめました。

この資料では、調査結果の概要をまとめています。詳細は、報告書本文を参照してください。

【報告書のポイント】

第1章 起業・副業をめぐる消費生活相談等の現況

- ・ 起業・副業をめぐる消費生活相談は、若者を中心に寄せられ、増加傾向。
- ・ なかでも副業サポート契約について解決困難に陥る事例が目立つ。
- ・ 解決困難に至る主な特徴は、事業者が①あっせんに非協力的、②連絡が取れないことである。
- ・ 上記の場合でも、クレジットカード決済の場合には、決済関係事業者の対応で解決に至ることもあるが、銀行振込、現金払いの場合は解決が困難。

第2章 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

- ・ 消費生活センターのあっせん不調事例でも、裁判までせず交渉で解決する例が多い。
- ・ 連絡が取れない事業者は解決が困難だが、支払手段によっては被害回復できることもある。

第3章 都道府県・政令市消費生活センターへの調査

①アンケート調査

- ・ あっせんに非協力的な事業者⇒決済関係事業者への対応要請、繰り返しの連絡が重要。
- ・ 連絡不能な事業者⇒決済関係事業者や国民生活センターへの問合せが重要。
- ・ あっせん不調時⇒弁護士・弁護士会、弁護団、警察、国民生活センターADRにつなぐ。

②ヒアリング調査（解決につながった取組例）

- 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（大阪市消費者センター）
- 解決困難な事例で振込に關係する金融機関に一報する（北九州市立消費生活センター）
- あっせん不調事例を弁護団につなぐ（埼玉県消費生活支援センター）

第4章 今後の被害救済に向けて

- ・ あっせんに非協力的な事業者⇒決済関係事業者の対応、ノウハウの共有が重要。
- ・ 連絡不能な事業者⇒警察や金融機関の理解と協力、SNSのアカウント情報の開示に期待。
- ・ あっせん不調時⇒弁護団、ADR等へのつなぎ、特商法等の事業者指導部門との連携が重要。

1. 調査概要¹

(1) 起業・副業をめぐる消費者トラブルの現況

起業・副業をめぐる消費生活相談は、増加傾向であり、若者を中心に多く寄せられています。なかでも副業サポート契約について解決困難に陥る事例がみられました。

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ちました。「誰でも儲かる」「儲かるまでサポートする」などと言われて契約し、支払いはクレジットカードのほか、銀行振込、消費者金融で融資を受けて事業者へ振込や手渡しで支払う場合があります。

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すが、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、②連絡不能³な点が挙げられます。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ものですが、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く、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り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りました。

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（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ます。

(2) 報告書の概要

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」）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（以下、「副業サポートの相談」）を分析し、当センターADRの解決状況を整理しました。

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こともあるため、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ました（以下、「弁護士の受任事例」）。

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章にまとめました。

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ました。

¹ 本調査に際して「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、報告書を取りまとめた。

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。

2. 調査結果

本資料は、上記報告書の概要について、アンケート調査の結果を中心にまとめたものです。
アンケート調査、ヒアリング調査の概要は以下の通りです。

○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⁴
- 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（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）

○ヒアリング調査

- 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））
- 解決困難な事例で振込に關係す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））
- 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）販売事業者があっせんに非協力的な場合

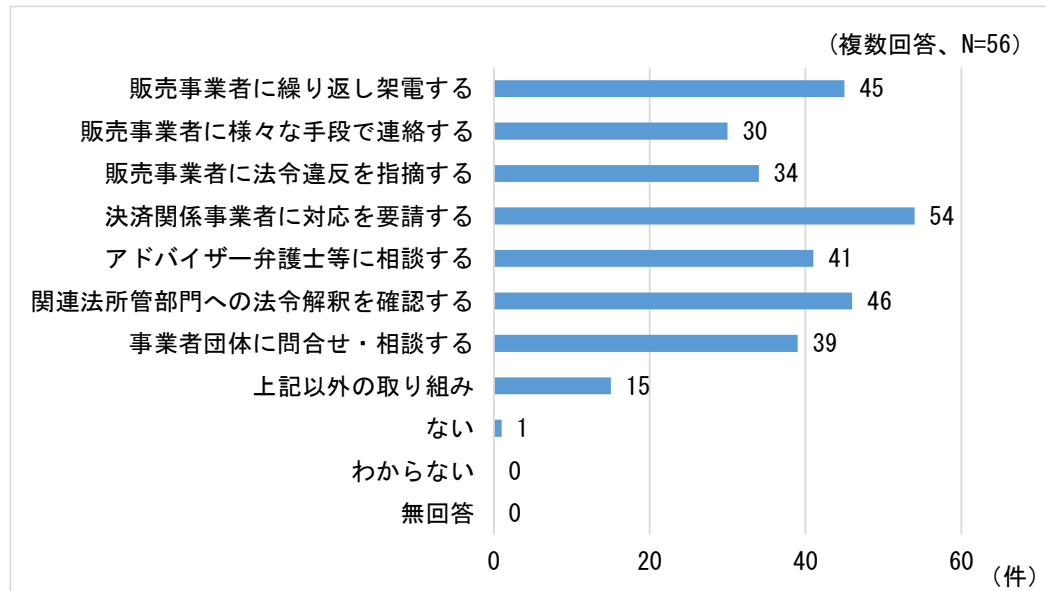
副業サポート契約の相談をみると、販売事業者があっせんに非協力的であるケースでは、クレジットカード決済の場合には、決済関係事業者に対応を要請することで解決に至る例が目立ちました。一方、現金払いの場合、消費生活センターのあっせんは難航し、相談者は早期解決を望んで販売事業者が提案する少額の返金で解決するか、当センターADRや少額訴訟、弁護士への委任等、他の紛争解決の方法に進む例がみられました。

⁴ 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」と略することがある。

⁵ 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。

アンケート調査では、通常行っている相談対応として、決済関係事業者への対応の要請、関連法所管部門への法令解釈の確認、事業者に繰り返し架電の回答が多くありました（図1）。

図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



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、繰り返しの交渉、法律違反の指摘について回答が目立ちました。その他、消費者苦情の処理等に関する消費生活条例⁶に基づく事業者への対応の求めを行った事例について、被害回復につながったという回答もありました。

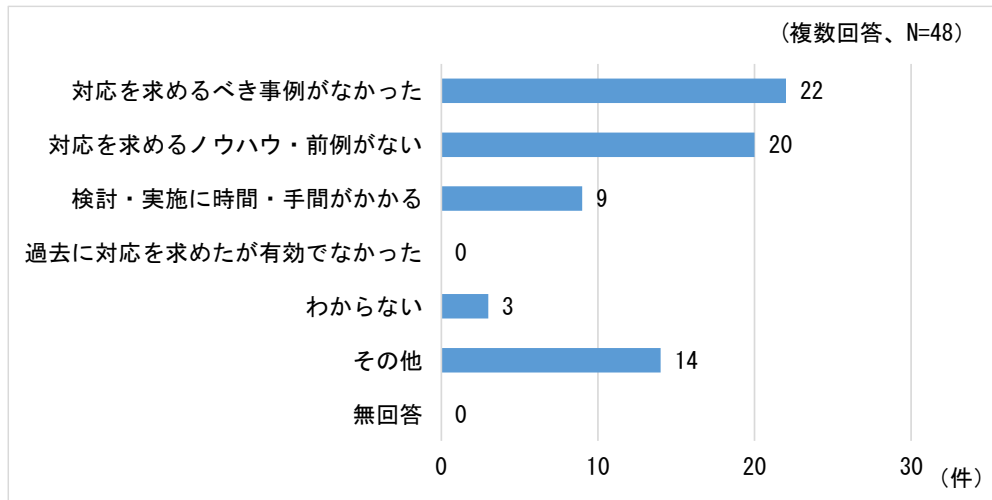
大阪市消費者センターへのヒアリング調査では、消費者苦情の処理等に関わる消費生活条例に基づき、自治体の長名義で文書を送付するなどして、事業者にあっせんに応じるよう対応を要請し、あっせん解決した事例について回答がありました。

⁶ 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。

(例)「知事（または市長）はあっせんのために必要があると認める時には、消費者からの苦情に係る事業者その他関係者に対し、資料の提出又は説明を求めることができる」など。

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ました（図2）。

図2 消費者苦情の処理等に関わる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

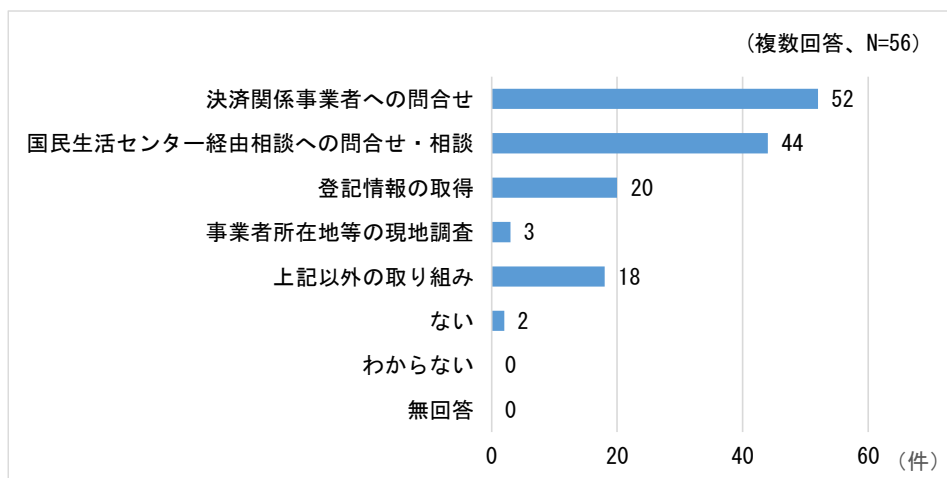


(2) 連絡不能な販売事業者との交渉

サイドビジネス商法の相談において、販売事業者が所在不明・連絡不能であるというケースは増加傾向でした。

アンケート調査によると、過去およそ5年の間で、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するために実施したのは、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でした（図3）。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くありました。

図3 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



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つせん、ADR、弁護士委任等でも解決は難しいものですが、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りました。

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りました。

事業者の連絡先はSNSのアカウントしかわからないという相談事例もあり、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りました。研究会委員からは、SNS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り、開示が重要であるとの指摘がありました。

(3) あっせん不調となる場合

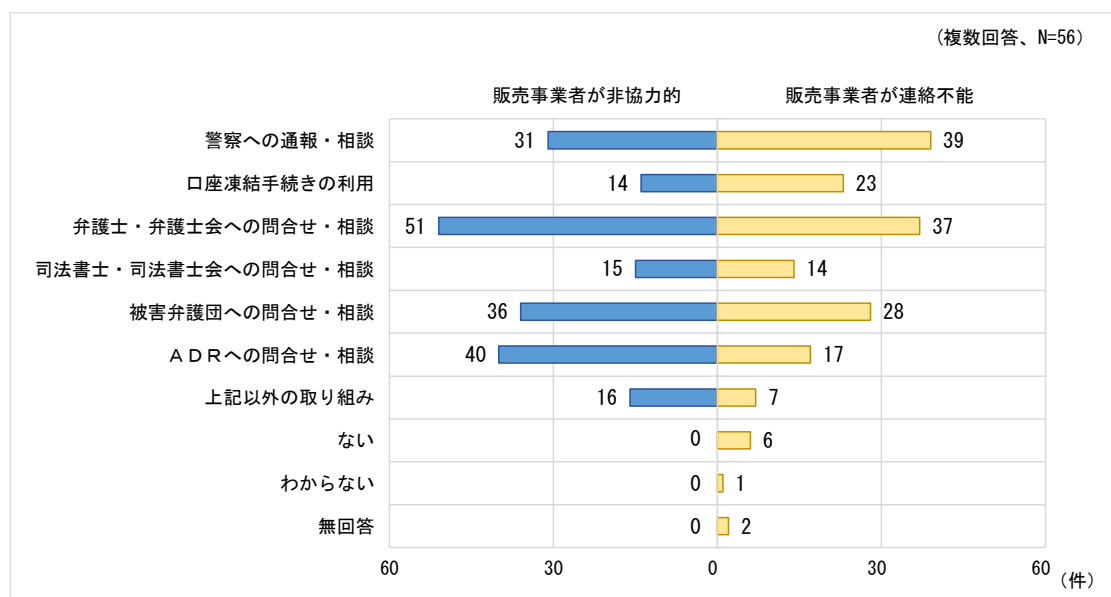
アンケート調査で、過去およそ5年の間であっせん不調となる場合、相談者の被害回復につなげるために当該センターから他機関に連絡や協力を要請していることを聞きました(図4)。

販売事業者があっせんに非協力的な場合は、①弁護士・弁護士会、②ADR、③被害弁護団に問合せ・相談するという回答が多く、販売事業者が連絡不能な場合は、①警察、②弁護士・弁護士会、③被害弁護団に問合せ・相談等するという回答が多くありました。

販売事業者が非協力的、連絡不能のいずれの場合においても、その他の取り組みとして、法令所管部門への協力要請について回答があり、法令所管部門につないだ結果、返金に結び付いた事例についても回答がありました。

また、弁護士・弁護士会、被害弁護団、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もあり、当センターADRの紛争解決状況や、弁護士の受任事例においても、解決に至る事例がみられました。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でした。

図4 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



埼玉県消費生活支援センターへのヒアリング調査では、消費生活センターから弁護団につなぐ取り組みについて回答があり、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、解決につなげていました。

(4) 支払手段に関係する事業者について

サイドビジネス商法の相談傾向としては、現金払いや銀行振込等の「即時払」が最も多く、近年では半数近くになっています。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、副業サポート契約の相談事例には、遠隔操作アプリの使用や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りました。

クレジットカードで支払う事例も多く、アンケート調査の結果によると、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ました。その一方で、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もありました。

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りました。

3. 今後の更なる被害救済に向けて

(1) あっせんに非協力的な事業者の場合

銀行振込や現金で支払っている場合には解決が困難になる傾向がありましたが、クレジットカードで決済したケースでは、カード会社等に相談し解決に至った例が多く報告されました。その一方で、アンケート調査では、悪質な加盟店との決済について、消費者苦情への対応や加盟店管理の徹底を求める回答もありました。

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します。

また、消費生活センターの積極的な対応として、消費者苦情の処理等に関する消費生活条例に基づき、あっせんに協力するよう事業者に文書で要請する取り組みもみられました。その反面、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は多く、ノウハウが不足している状況もみられました。

今後は、本報告書のアンケート調査、ヒアリング調査の取組例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ます。

(2) 連絡不能な事業者の場合

連絡不能な事業者の場合、消費生活センターからクレジットカード会社等に問い合わせる例が多くみられました。連絡先の特定に努めても連絡が取れない場合には、警察や金融機関に相談することで、振り込め詐欺救済法による口座凍結や、金融機関の組戻しの手続き等により被害回復できたケースのほか、振込先の口座名義人の情報がわかった事例もありました。

SNSのアカウントしか連絡先がわからないという相談事例もありましたが、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りました。

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困難です。

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ます。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ます。

(3) あっせん不調となる際の他機関等へのつなぎ

消費生活センターのあっせんが不調となる場合、被害回復に向けて当センターADRや弁護士、弁護団につなぐことで、解決に至る例がみられました。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ます。

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りました。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します。

なお、本報告書では、被害救済に着目して取りまとめてきましたが、被害の予防となる消費者教育の重要性を感じざるを得ません。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、巧妙化が目立っています。消費者においては、トラブルにあった際には消費生活センター等に相談してください。

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す。

4. 情報提供先

- ・ 消費者庁（法人番号 5000012010024）
- ・ 内閣府消費者委員会事務局（法人番号 2000012010019）
- ・ 金融庁（法人番号 6000012010023）
- ・ 警察庁（法人番号 8000012130001）
- ・ 経済産業省（法人番号 4000012090001）
- ・ 一般社団法人 全国銀行協会（法人番号 1010005016782）
- ・ 一般社団法人日本クレジット協会（法人番号 1010005014126）
- ・ 日本貸金業協会（法人番号 5010405007114）