

特集1 社会に出たら気をつけたい消費者トラブル



上原 伸幸 Uehara Nobuyuki
弁護士

2021年度より埼玉弁護士会消費者委員会副委員長。また埼玉弁護士会の有志の弁護士で結成された若者投資・マルチ商法被害対策弁護団の事務局長を務めている

はじめに

高校や大学等を卒業された人の多くは4月から新社会人になることと思います。通学していた際は、親や先生方の支えのもとで日常生活を営んでいた人がほとんどだと思います。しかし、社会人になると、自分の判断で、自分が稼いだお金を使って、様々な契約を行い、生活をしていかなければなりません。

そのような皆さんが消費者トラブルにあわないよう、一生懸命稼いだ給料を奪われないようにするために、本稿では、新社会人が被害にあいやすい消費者トラブルとその対処方法等について解説していきます。

新社会人がなぜトラブルにあいやすいのか

前述のとおり、社会人になると、給料をもらえるようになり、自分の裁量で使えるお金が増えます。その結果、自分の判断で契約を行うことが多くなります。社会人になるまでは、使えるお金も少なく、また親や親族等が代わりに契約をすることが多く、自ら判断して契約をすることはあまりないのが通常です。しかし、社会人になったからといって、突然契約に関する知識や経験が増えるものではありません。加えて、新社会人となり、自分の給料で生活をするようになると、今の給料だけではゆとりのある生活ができない

といった悩みに直面することもあるかと思えます。また、社会人になるタイミングで一人暮らしを始める人も多くいるかと思えます。一人暮らしになることで、これまで相談できていた親にも話せず、自分一人で判断して契約する場面も増えることとなります。

悪質な事業者は、皆さんの知識や社会経験のなさ、また生活が苦しいといった窮状、相談がしにくい環境などにつけ込み、甘い勧誘文句で一生懸命働いて得た給料を奪っていくのです。

気をつけたい消費者トラブル

1. 儲け話に関する消費者トラブル

儲け話に関する消費者トラブルは非常に多くなっています。特にSNSを通じた儲け話に関するトラブルは新社会人を含めた若者の多くが被害にあうトラブルであり、いっそうの注意が必要です。以下では、いくつかの事例を紹介します。

(1) いわゆる情報商材*、副業トラブル

SNSなどで「私はこれで1日〇万円稼いでいます」などのいわゆる「キラキラ投稿」を見たり、LINEなどを通じて直接連絡が来るといった経験はありませんか。また、動画サイトでも「あなただけに簡単に稼ぐ方法を教えます」などの動画や広告を多数見かけることがあると思います。こういった投稿や広告などに興味を持ち、

* インターネットの通信販売等で、副業、投資やギャンブル等で高額収入を得るためのノウハウ等と称して販売されている情報のこと

連絡を取ると、よく分からない情報商材を買わせられたり、受講料名目で多額の金銭を要求されることがあります。しかし、こういった儲け話のほぼすべてが虚偽の内容であり、投稿や広告などのとおり、儲かることはまずあり得ません。

裁判例の中には、簡単に大金を儲けられるとインターネット上で副業を宣伝していた事業者の宣伝内容について、「単純な作業を行うだけで高額な収益をあげられるという副業は存在しないことは公知の事実である」と判断した判決も存在します(さいたま地方裁判所令和6年11月22日判決)。

このような投稿や広告などを信じて契約をすることは絶対にやめましょう。

(2) いわゆるマルチ商法、マルチまがい商法トラブル

学生時代の友人、あるいはSNSを通じて知り合って仲よくなった知人から、「今、投資で稼いでいる」であるとか、「いい儲け話がある」と誘われ、「投資に興味があるなら、投資に詳しい人に会わせる」であるとか、「セミナーへ参加しないか」などの勧誘を受けたことはありませんか。実際に、投資に詳しい(という)人に会ったり、セミナーに参加したりすると、「この商品を購入して、投資をすれば、勝率80%で勝てる」「投資以外にも、知人に商品を紹介して、購入してもらおうと、紹介料が得られる」などの説明をされます。その後、商品が高額であり、自分の給料や貯金では買えないと断っても、「借金して買えばいい」「商品を使って投資をすれば、すぐに儲けが出るから、それで返せばいい」などの勧誘を受け、借金をさせられて購入したものの、儲けを出すことはできず、借金の返済だけが残ってしまうといった事案が存在しました。

このような商法は、いわゆる「マルチ商法」と呼ばれます(なお、特定商取引に関する法律[以下、特商法]では、「連鎖販売取引」と定義されて

います)。マルチ商法トラブルは、全面禁止されている無限連鎖講(いわゆる「ねずみ講」)とは異なり、特商法によって、一定の規制は受けているものの、取引手法それ自体は禁止されていません。しかし、しくみの複雑さなどから、被害が後を絶たない類型です。

実際に、2013年頃から2020年頃まで、大学生を中心とした多数の若者の被害が確認されています。なお、前記の多数の被害を生んだ商法については、厳密には特商法で規定されている連鎖販売取引の要件を充たさないことから、「マルチまがい商法」や「後出しマルチ」などと呼ばれていました。いずれにしても、説明を聞いただけですと、そのしくみを理解することが難しく、またあたかも儲かるかのような印象を受けるため、マルチ商法の組織に、高額な費用を支払って入会してしまい、結局は儲けることができないまま、高額な入会費用や商品の購入費用だけを負担することになってしまいます。

また、先に述べたとおり、マルチ商法は法律によって全面的に禁止されている商法ではないため、マルチ商法の事業者もその点を強調して勧誘することがあり、消費者としてはそこに安心を感じて入会してしまうことがあります。しかし、マルチ商法は多数の下位者の存在によって、ごくわずかな上位者のみが儲けられるというしくみのため、上位者にならない限り、容易に儲けられるというしくみにはなっていません。また、マルチ商法のしくみ上、自身が儲け続けるためには、下位者を増やし続けなければなりません。人口が有限である以上、いつかは破綻します。このような、マルチ商法の性質からすれば、禁止されていないとはいえ、リスクの高い商法であるといえます。そのため、「紹介料などによって儲けられる」などの勧誘をされた場合には、マルチ商法ではないかと考え、取引を見合わせましょう。

近年、マルチ商法を行っている事業者が、特商

法におけるマルチ商法の規制を遵守して^{じゆんしゆ}いなかったとして、業務停止処分を受けた事例が複数存在します。マルチ商法の勧誘を受けた場合には、特商法の規制が守られているかについても注意が必要です。絶対にその場では契約せず、後で信頼できる人などに確認しましょう。勧誘者に対して質問するなどしていると勧誘が長時間に及び、判断力が鈍る可能性がありますので気をつけましょう。

2. 訪問販売トラブル

皆さんが自宅で休んでいるときに、突然インターホンが鳴らされ、新聞やインターネット回線の勧誘をされたことはありませんか。

自宅などに訪問され、その場で契約をしてしまう契約類型について、特商法は「訪問販売」と定義して、一定の規制をしています。訪問販売は、皆さんがお店に行き、品定めして購入するのとは異なり、突然事業者が自宅に来て勧誘をされるため、「不意打ち性」が高いとされています。その結果、不当な契約をさせられる事案が多く発生したことから、特商法で規制されることになりました。新社会人になって、初めて一人暮らしをする人にとって、いきなり訪問されて勧誘されることは非常に怖いと思います。

訪問販売に対しては、まずインターホン越しで対応し、対面で話さず、断ることが対策として考えられます。もし対面で話すことになってしまった場合には、その場では契約をせず、いったん帰ってもらいましょう。

また、「不意打ち性」が高いトラブルとしては、次のような「キャッチセールス」もあります。

【事例1】一人暮らしを始めるようになり、雑貨を買いにショッピングモールへ行った際、販売員に呼び止められ、「サーバーは無料貸し出し。定期配送のミネラルウォーターも割安。いつでもやめられる」と言われ、ウォーターサーバーの

契約をしたが、翌日に考え直して解約を申し出ると、違約金がかかると言われた。

このような場合には、クーリング・オフというしくみがあるため、クーリング・オフによって対応することが考えられます。

3. 電話勧誘販売トラブル

見知らぬ電話番号から電話がかかってきて、インターネット料金が安くなるなどの勧誘をされた経験はありませんか。

インターネット接続サービスなどの電気通信サービスについては、電気通信事業法で規制しています。これも特商法と同様に「不意打ち性」が高いことから、予期せぬ契約をさせられてしまうリスクが高いため、規制されるようになりました。電気通信事業法でも、初期契約解除制度というクーリング・オフに類似した制度がありますが、訪問販売と同様に、勧誘をされても、その場ですぐに契約をしないことが重要です。

4. そのほかのトラブルについて

代表的なトラブルをいくつか挙げましたが、そのほかにも、例えば、

【事例2】「エステのモニターになってくれば、モニター料でエステの料金を払えるので、エステ料が実質無料になる」と勧誘されたが、モニター料が支払われず、エステ料金の支払いだけが残った。

【事例3】「初回1,980円」とネット広告に記載されていたため、1回分だけのつもりで化粧品を購入したが、2回目以降、正規の料金で購入する定期購入契約になっており、最低でも3回は購入しなければならなくなった。

などのトラブル事例が存在します。

5.まとめ

このように、新社会人をねらった悪質な商法が多数存在します。これまで説明した商法はごく一例です。これまでの手口とはまったく違った商法も今後出てくるでしょう。

悪質商法の被害にあわないためには、

- ①**すぐには契約しない。**
- ②**自分の判断を過信せず、親や会社の同僚、後述する相談機関などに相談をする。**

ことが重要です。

また、被害にあった場合に備えて、契約に至るまでの経緯を証拠化すること、具体的には、事業者の広告を写真に撮ったり、印刷する、事業者からの説明を録音する、などの対応もしていくことをお勧めします。

消費者トラブルにあった場合の問題点

まず、端的に、お金が戻ってこない可能性が高いことが挙げられます。法律上は返金を求める権利があったとしても、事業者が逃げてしまったら、お金を取り戻すことが難しくなります。また、お金を取り戻すためには、弁護士に依頼をしなければならぬケースもあり、そのような場合には、弁護士の費用は自分で負担することになります。

さらに、近年の消費者トラブルは高額な被害になりやすい傾向にあります。自分の給料や預貯金以上のお金をクレジットカードでキャッシングしたり、消費者金融から借りてまで事業主に支払うよう促されるケースがあります。このようなケースで、事業者からお金を取り戻せなかった場合、自分で借金を返さなければならず、最悪の場合は自己破産をすることになってしまいます。加えて、一度被害にあうと、被害にあったという情報や個人情報共有され、他の悪質事業者からも何度も勧誘を受ける可能性が高まります。実際に、被害にあった後にLINEに数千通の勧誘通知が来た人もいます。

望まぬ契約をしてしまった場合に使える法律

消費者トラブルに巻き込まれ、望まぬ契約をしてしまった場合にはどうすればよいでしょうか。そのような場合、使える法律がいくつかあります。代表的な法律としては、これまで引用した特商法のクーリング・オフがあります(詳しくは、本誌**特集2**参照)。

そのほかには、消費者契約法があります。原則、事業者と消費者の契約に適用されます。消費者契約を締結するに当たり、事業者から重要事項について断定的な判断の提供をされたり、不実の告知をされたり、また不利益事実の不告知をされるなど、一定の場合に、契約を取り消すことができます。

最後に民法があります。民法では、錯誤取消(民法95条)、詐欺取消(民法96条)などの条項を用いて、契約を取り消すことが考えられます。

消費者トラブルについての相談先

「望まぬ契約をしてしまい、自分でどうしたらよいか分からない」「ある契約をしたいが、契約する際の注意点を知りたい」など消費者契約に関する困りごとがある場合には、**消費者ホットライン「188」**に電話し、お住まいの地域の消費生活センターに相談することを強くお勧めします。

さいごに

悪質な事業者は様々な手段で、お金を奪おうとしてきます。皆さんはこれに対し、消費者として適切に対応していかなければなりません。

自分だけで判断することが増えても、自分だけの判断に固執することなく、消費生活センターも含めたまわりの意見を聞きながら判断したほうが、消費者トラブルに巻き込まれることは少なくなります。本稿が少しでも皆さんにとって参考になれば幸いです。