



# ふくろうニュース

特定非営利活動法人 消費者ネット広島 会報

新年巻頭言

## どんな時代であっても 確実な歩みを

理事長 木村 豊 (弁護士)

No.42

2021. 1. 22

発行



謹んで新年のご挨拶を申し上げます。

昨年の年頭には思いもしなかった新型コロナウイルス禍によって、私たちの生活は多くの面で変容を余儀なくされました。こうした変容の中には、これからの私たちの生活の基本的なスタイルとなるものもあるとされています。

生活スタイルの基本的な変容といえば、「2045年問題」というのをご存知でしょうか。「シンギュラリティ (Singularity)」、正確には「テクノロジーカル・シンギュラリティ (Technological Singularity)」は「技術的特異点」と訳されますが、AI技術の指数関数的な進化により、人類の生物学的な思考速度が限界を超えることをいうのだそうです。これが「AIが人類全体の頭脳を追い越すとき」とやや訛伝されて伝わり、その時期が2045年ころに到来すると予測されることから、そのときには何が起きるのかといったような議論が「2045年問題」と言われるものです。

自動運転の発達により人間は運転をする必要はなくなるとか、AIがごく初期の段階から病気を発見するので寿命が格段に伸びるとか、様々な分野で飛躍的な改善があるとされ、一方で、そのぶん人間のする仕事もなくなり、生活スタイルは抜本的に変容することになります。

しかし、いくら人間の判断よりAIの判断が正確であるとなったとしても、人間同士の社会生活の中で生起する出来事においては、最後は人間の持つ感情や欲求に従った判断や決定がどうしても残ることになると思います。いくらAIが発達したとしても、人間が基本的欲求としての物欲、金銭欲を有する限りは、これに対する詐欺的商法はなくならないでしょうし、高齢者等が社会的に弱い立場にある限りは、これに対する消費者被害もなくならないでしょう。現に新型コロナウイルス禍の下で、定額給付金や持続化給付金といった新しい制度が設けられると、すぐにこれを標的とした新たな詐欺的被害が生じているのです。また、マスクが不足した折には、それにつけこんだ悪徳というべき商法も多く見られたのです。

こうした意味で、これからどんな時代になったとしても、私たちが目指す消費者の権利を確立し、消費者の利益を擁護する活動は終わることはないと思います。AIの進化はビッグデータを利用したディープラーニングの爆発的普及にあるとされています。つまり、多くの情報を得て的確に処理するところにAIの進化があるとすれば、私たちの活動も、AIには到底及ばないとしても、できる限り多くの情報を集めて1つ1つの情報を十分に吟味していくことに進化があるのではないかと思います。

関係各位のご支援とご協力の下に、当法人もこうした確実な歩みを続けてまいりたいと存じますので、本年もどうぞよろしくお願い申し上げます。

## 株式会社ライフに対する申入れ

理事 山本 一志 (弁護士)

当法人は、2020年11月6日、株式会社ライフに対し、同社が販売する「ラクフロラ」(サプリメント)の「初回100円 ラクトクモニターコース」という広告表示が、景品表示法第30条第1項第2号の「有利誤認」に当たるとして、広告表示の使用を中止するよう要請しました。

これに対し、同社は、同月10日付け「回答書」で、当法人が指摘した広告表示は削除すると回答してきました。

本件の発端は、上記広告をみて購入した消費者から、商品が届き、追加で39,500円請求された、初回だけだと思って購入したのに、2回目、しかも4ヶ月分の商品も購入したことになっており、自分が最初にみたSNS上の広告にはそのような記載がなかった、これは不当ではないかとの相談が寄せられたことがきっかけでした。詳しい聞き取りをした結果、以下のことが判明しました。

同社の公式サイトでは、「※初回100円ラクトクモニターコースはキャンペーンによる初回1袋分と2回目4ヶ月分を一括として購入することが条件です。※総合計金額は39300円(税込)となります。」という記載があります。

しかしながら、かかる記載は、解約保証の欄(ワク)内ではなくワク外に別に記載されており、しかも非常に小さな文字で読みづらく、かつ3、4行目によりやく記載され、よほど隅から隅まで注意深く読み込まない限り見落としてしまうような表示です。また、SNS上の広告から公式サイトに誘導された消費者は、既に初回だけのお試しと思い込んでおり、一般消費者に熟読熟慮する余裕を与えずに申込をさせる巧妙な勧誘方法と言えます。

ちょうど同じ時期に、適格消費者団体「京都消費者契約ネットワーク」も同社の同広告表示の差止請求をしていたことも相まって、同社の対応は無条件で即時に我々の要請を受け入れて本件広告の全面削除という対応となりました。

手を替え品を替え次から次へと横行して後を絶たない「お試し広告」による「定期購入」の不当勧誘ですが、今回のケースが被害予防に一石を投じることになれば幸いです。

今後も、消費者被害の未然防止・拡大防止という適格消費者団体の職責を果たすべく、寄せられた情報を申入れ・改善に繋げていきたいと思っています。



消費者安全調査委員会イラスト集より

## 相談者に寄り添い、相談者と一緒に問題解決

呉市消費生活センター相談員 高田 美香さん

「詐欺ではないか」と言われる相談者は意外と多い。そんな時、私は「とりあえず、お話を聞かせてもらってもいいですか」と言う。消費者保護の法律が適用される販売方法ではないか、事業者の販売方法に問題点はないかなどを考えながら相談者の話を聞いていく。

スマートフォンを持つ人が増え、インターネットや SNS から手軽に多くの情報を得ることができるようになった。その多くの情報の中には、儲け話を勧誘するものがある。

「誰でも簡単にお金を稼ぐことができる」という広告から SNS に登録したところ、電子書籍を購入するように勧めてきた。購入したが内容に価値がなく、さらに高額なサポート契約などを勧められたという相談があった。情報商材と言われる手口で、広告や説明のような収入が得られることはまずない。

マルチ商法の相談では知人から誘われたという話が多いが、マッチングアプリで知り合った人から誘われたというケースもあった。SNS でやり取りをし、何度か会ううちに「必ず儲かる」と言われてマルチ商法の契約をした。消費者金融での借り方を教えられ、限度額いっぱいまでお金を借りて支払った。高額な契約をして不安になり、学校の授業で習った消費生活センターのことを思い出して相談に来た、とのこと。どのような仕組みで儲かるのか相談者に聞いたが、よくわからないと言う。相談者は業者にクーリング・オフの書面を出し、支払ったお金は返金された。消費者金融からの借り入れは完済して解約した。

「おととい、メーターを見せてくださいと男の人が訪問してきた。見てもらっているうちに床下に入った。乾燥剤を入れたと言って20万円を請求されて支払った。」と近所の人に話したら、「市役所に行ってみたら」と言われ、高齢者が相談に来た。契約書を見ると排水管清掃と床下乾燥剤の契約をしていた。相談者は工事も終わり代金を支払ったのでこのままでもいいと言う。クーリング・オフについて説明し、工事をしていても原状回復義務は業者にあり、解約して返金してもらえることを伝えた。業者の販売方法の問題点を指摘しながら、クーリング・オフに理由はいらぬことを説明した。相談者はクーリング・オフをすることにした。

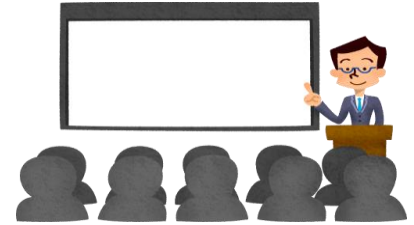
相談者は何が起きているのかわからなくなっていることがある。相談者といっしょに相談内容を整理することで、なぜトラブルになったのか理解してもらえるように心がけている。今後同じようなトラブルに遭いそうになった時に回避できるようになればよいと願っている。



呉市では令和2年12月15日、消費者安全法第11条の3第1項の規定に基づく消費者安全確保協議会の機能を備えた呉市高齢者等見守りネットワークが発足した。住み慣れた地域で安心して暮らし続けることができるようにその一端を担っていければと思う。

消費者安全調査委員会イラスト集より

## 高齢者見守りサポーター研修 開催



広島市五月が丘・美鈴が丘地域包括支援センターの依頼を受けて、地域で高齢者の見守り活動をされている民生委員さんや見守りボランティアさんを対象に、高齢者の消費者被害防止を目的にした研修会を、昨年7月18日に美鈴が丘公民館(参加者40名 講師 寺本ひとみ理事)で、また10月31日には五月が丘公民館(参加者25名 講師 石原福子理事)にて開催されました。両講師とも、日頃は消費生活相談員としてセンターで相談業務に携わっており、具体的な事例を交えながら高齢者を狙った悪質商法の手口や被害に遭わないための方法についてお話をいただきました。

最近多いトラブルとして、「お試し」のつもりで申し込んだのに、「定期購入」だったという健康食品の通信販売や、「無料点検」のはずが「高額な契約」になっていた排水管清掃などの事例を紹介。また、消費者トラブルの解決策として強い味方のクーリング・オフも通信販売では使えないことなど、高齢者を見守る立場の方に知っておいていただきたい点を分かり易く説明され、参加者からも「大変参考になった。これからの対応に生かしていきたい」との感想をいただきました。

## 消費者トラブルの情報を提供してください

適格消費者団体として事業者への改善申入れを行う活動の源は、皆さんからの情報提供です。

事業者が行っている不当な勧誘行為、消費者に一方的に不利な条件を記載した契約条項や誤認を起こす広告表示など、事業者の不当な行為がありましたら、消費者ネット広島に情報提供ください。

当消費者ネットでは、**毎週水曜日と金曜日の14時～16時**に、弁護士・司法書士等にご協力いただき、専門相談員による消費者トラブルに関する情報受付を行っています。(その他の平日は、事務局が対応しております)

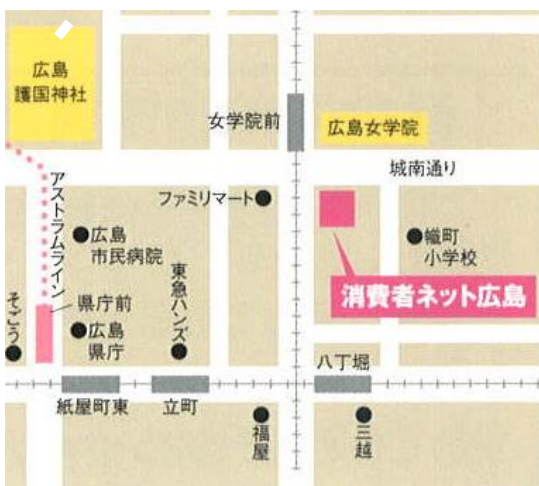
電話 **082-962-6181** まで

(ただし、土・日・祝日は休業)

**※情報収集が目的ですので、個別のあっせん解決は行いませんが、内容によっては解決に参考になるアドバイスを行う場合があります。**



### ●事務所はこちら



### ●個別の消費者被害のご相談は、

**消費者ホットライン ☎ 188 へ**

お住まいの近くにある消費生活センターにつながります。



(みはる&まもろう)

内閣総理大臣認定 特定非営利活動法人 **消費者ネット広島**  
適格消費者団体

〒730-0017 広島市中区鉄砲町1番20号 第3ウエノヤビル 3階 D号室

TEL: **082-962-6181** FAX: **082-962-6182**

HP: <http://www.shohinet-h.or.jp/>