第 13 章 どのように助けを求めるか?

チャレンジ（解答付き）

（1） あなたは、SNS で知り合った人と仲良くなり、言われるがままに海外の企業への投資金として多額の現金を支払った。後になって投資したお金の返金を受けられないことがわかり、詐欺被害に遭ったと気付いた。スマートフォンで検索すると、一番上に「国際ロマンス詐欺の返金を承ります。返金実績全国ナンバーワン」という広告の法律事務所のウェブサイトが表示された。その法律事務所にすぐに連絡して契約を締結しても良いか。

【解答】

スマートフォンで検索をして、一番上に表示されるのは、広告である可能性が高い。広告の場合、タイトルの近くに「スポンサー」「PR」「広告」といった文字が付記されている。これらは、事業者が広告料を支払って上位に掲載されているものである。また、掲載されている内容も、「返金実績全国ナンバーワン」等と欺瞞的である。このようなサイトを掲載する法律事務所に直ちに連絡して契約するのは避けた方が良いだろう。

まずは、１８８番で最寄りの相談窓口を紹介してもらうか、お住まいの地域の消費生活センターに電話で相談してみよう。また、お住まいの地域の弁護士会に連絡をして、弁護士による消費者相談を予約するのも有効である。

（2） 離れて暮らす一人暮らしの祖父が、訪問販売の事業者の強引な勧誘に遭い、簡単なトイレのリフォーム工事を代金 600 万円で行う契約をしてしまった。祖父は契約をクーリング・オフしたいと言っているが、やり方がよくわからないし、強引な業者と直接やりとりをするのを怖がっている。あなたは、どこに相談すべきか。

【解答】

クーリング・オフ書面の書き方や出し方は、消費生活センターが適切に手伝いをしてくれる。このほか、消費生活センターの相談員があっせんを行う場合は、この書面をもとに消費生活センターが事業者と交渉し、問題解決をサポートすることになる。188 番で最寄りの相談窓口を紹介してもらうか、お住まいの地域の消費生活センターに電話で相談してみよう。

（3） あなたは、(2) の件で相談先を決めた。祖父の同席の上、対面で相談をしようと思っている。相談前にどんな準備をすれば良いか。

【解答】

相談をするにあたっては、消費生活センターから、氏名、住所、電話番号、性別、年齢、職業を聞かれるので、あらかじめ手元にメモを控えておくと良い。

相談するに当たっては、時系列にしたがって、出来事を並べ整理することが、トラブル解決に役立つ。

手元にスマホやノートを準備し、冒頭に日付を書こう。重要なのは、出来事が起きた順番である。①日付、②相手、③出来事を分けて書くと、いつ、誰との間で、何が起こったかをビジュアルで見やすく整理でき、相談員がすぐに時系列に沿って事案を把握することができる。

そして、トラブルの証拠を残しておき、それを相談員に提供することが重要である。例えば、契約書やパンフレットなどの関係書類がある場合は、用意した上で相談に臨もう。口頭で説明するよりも正確に情報を伝えることができる。また、インターネット取引では、注文画面や広告画面を残しておくことが重要である。こうした画面は時の経過とともに変化したり、削除されてしまうおそれがあるため、なるべく早い段階で、スクリーンショットを撮影して保存しておくのが良い。

サイトリンク集

〔関連法令〕

● 消費者安全法

→ https://laws.e-gov.go.jp/law/421AC0000000050

● 独立行政法人国民生活センター法

→ https://laws.e-gov.go.jp/law/414AC0000000123

● 消費者契約法

→ https://laws.e-gov.go.jp/law/412AC0000000061

〔246 頁・図表 13-1〕

● 国民生活センター「簡単なタスクを行う副業に関するトラブル」の相談件数等

→ https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20240904_1.html

〔248 頁〕

● 消費者庁「消費者ホットライン」

→ https://www.caa.go.jp/policies/policy/local_cooperation/local_consumer_administration/hotline/

〔250 頁〕

● 独立行政法人国民生活センター「全国の消費生活センター等」

→ https://www.kokusen.go.jp/map/index.html

〔257 頁・図表 13-3〕

● 消費者庁「令和 5 年度消費者意識基本調査　調査結果の概要」73 頁

→ https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_research/research_report/survey_002/assets/consumer_research_cms201_240614_15.pdf

〔259 頁・脚注 1〕

● 政府広報オンライン

→ https://www.gov-online.go.jp/useful/article/201401/3.html