

(別紙5)

整理番号 2017P-102
補助事業名 平成29年度 消費者にとって「安全・安心」な社会をつくる活動、等 補助事業
補助事業者名 公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会

1 補助事業の概要

(1) 事業の目的

消費者と事業者の間に生じた商品やサービスに関する苦情、紛争が専門的知見に基づき適切かつ迅速に処理されることにより、消費者トラブルを解決し、消費者が安全、安心に商品やサービスを取引できる社会の推進を図る。

(2) 実施内容

①消費者取引裁判外紛争解決手続 (Consumer ADR) (<http://nacs.or.jp/kaijitsu/adr/>)

年末・年始を除く土曜日(西日本支部)と日曜日(本部)に、消費者からの電話相談を受け、助言・仲介・あっせんを行った。平成29年度の相談受付は1518件であり、うち、あっせんで終了しなかった21件を裁定手続(ConsumerADR)への付託検討事案とした。相談内容を分析、検証し、行政・事業者への要請を含めた報告書500部を作成し、全国の消費者相談窓口や企業等に462部を配布した。

②なんでも110番の開催 (<http://nacs.or.jp/kaijitsu/110ban/>)

平成29年11月4日、5日に東京と大阪で「消費者トラブルなんでも110番～訪問販売・電話勧誘販売：クレジットから仮想通貨まで～」を実施し、報告書を報道機関、消費生活センター等に460部を配布した。

2 予想される事業実施効果

① 消費者取引裁判外紛争解決手続 (Consumer ADR)

平成29年6月に施行された改正「消費者契約法」で過量契約の取消権、消費者の解除権を放棄させる条項の無効などを定めた。さらに、改正のための国会の附帯決議で示された事項について消費者委員会専門調査会で消費者契約に関する被害事例を踏まえ検討を重ねた。平成30年3月に「改正消費者契約法」案が閣議決定された。また、平成29年12月に改正「特定商取引法」が施行された。改正「割賦販売法」も平成30年6月に施行される。民法改正の論議の中、成人年齢の引下げも議論される中、若年者の消費者トラブルの増加も懸念される。消費者関連の法律は消費者トラブルの実態に応じ議論され、次々と改正されているが、当協会は、ウィークエンド・テレホンに寄せられる消費者相談内容を背景に、各省庁等に対し問題提起や提言を積極的に行っており、これらの法改正に寄与している。

(別紙5)

② なんでも110番の開催

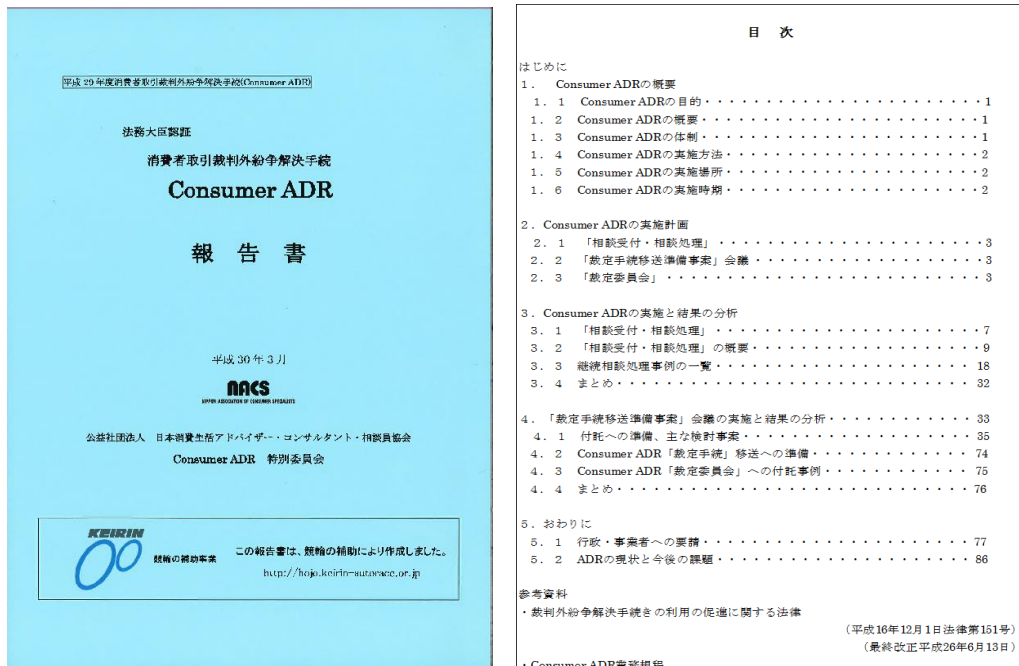
平成29年度の110番は、28年度改正「消費者契約法」の施行、改正「特定商取引法」の施行間近になったことで、訪問販売や電話勧誘販売がどのように変化しているかを知るため、また情報化社会の進展に応じ、支払手段も多様化している状況を踏まえ、「訪問販売・電話勧誘販売；クレジットから仮想通貨まで」をテーマとした。仮想通貨に関しては「使い方がわからない」等の苦情まではいかなない相談が多かったが、SNSを利用した問題のある相談も寄せられた。また、開催後の平成30年1月末に、ハッキングにより仮想通貨取引所大手から仮想通貨が大量に流出した事件が起こり、仮想通貨の危険性と可能性に関して世間の関心を集めた。時宜に応じたテーマを選択し、開催後に関係機関、省庁等に要望書を送付することが、消費者被害を未然に防ぐことにつながり、提言が消費者政策に反映されることを期待している。

3 補助事業に係わる成果物

(1) 補助事業により作成したもの

①消費者取引裁判外紛争解決手続 (Consumer ADR)

Consumer ADR報告書 500部



(別紙5)

②なんでも110番の開催

「消費者トラブルなんでも110番

～訪問販売・電話勧誘販売：クレジットから仮想通貨まで～」報告書 500部



目次	
	ページ
はじめに	1
I. 実施要綱	2
I-1 実施要綱	2
I-2 事前研修会の開催	3
II. 相談受付概要	4
III. 相談事例と相談内容別の問題点	
III-1 分野別相談事例	
III-1-① 不本意な契約（訪問販売・電話勧誘販売など）	14
III-1-② マルチや業務提供誘引販売など仕事提供型のもの	21
III-1-③ インターネット取引に関する相談事例	28
III-1-④ 電気通信契約に関するもの	32
III-1-⑤ 美容関連の継続的役務提供に関するもの	35
III-1-⑥ その他	40
III-2 相談のまとめ	45
III-2-① なんでも110番 相談のまとめ	45
III-2-② アドバイザーコメント	48
IV. 提言・要望	
IV-1 提言・要望	50
IV-2 関係機関への要望	
消費者委員会	53
消費者庁	57
経済産業省	61
金融庁	64
総務省	66
警察庁	68
厚生労働省	70
V. 広報活動・掲載メディア	72
V-1 広報活動	
V-2 掲載メディア	
VI. その他110番関連資料	77
事前講座風景・相談風景・相談カード・110番チラシ・ 『NACS「なんでも110番」一覧』・110番対応者	

4 事業内容についての問い合わせ先

団体名：公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会
(コウエキシャダンハウジン ニホンショウヒセイカツアドバイザー・
コンサルタント・ソウダンインキョウカイ)

住所：〒150-0002

東京都渋谷区渋谷一丁目17番14号

代表者：会長 山本 和彦 (ヤマモト カズヒコ)

担当部署：事務局 (ジムキョク)

担当者名：金子 ひろみ (カネコ ヒロミ)

電話番号：03-6434-1125

F A X：03-6434-1161

E-mail：nacs-jimukyoku@nacs.or.jp

U R L：<http://nacs.or.jp>