

憲政史上初の女性総理大臣が誕生、新しい内閣が発足しました。年々複雑化・巧妙化する消費者問題に対応すべく、差止請求制度の実効性が向上するようしっかりと目を向けて欲しいですね。



■講演会を開催しました

10月18日(土)10:30より、仙台弁護士会館4階ホールにおいて、伊藤陽児弁護士(悪質!「トイレのつまり」ぼったくり被害対策弁護団事務局長(愛知県弁護士会)・NPO法人消費者被害防止ネットワーク東海理事)をお招きし、講演会「レスキュー・水回りのトラブル等につけこむぼったくりレスキュー商法の被害の実態とトラブル予防・対処法ー悪質訪問販売のワナから身を守る!ー」を開催しました。オンライン参加を含め53名が参加しました。



講師 伊藤陽児弁護士

<講演の概要>

【被害の実態・悪質な手口】

まず、レスキュー商法の被害の実態やその悪質な手口について説明されました。レスキューサービスをめぐる消費者相談は2020年度から急増しており、増加傾向にあります。当初はトイレ修理や水漏れといった水回りに関するトラブルが中心でしたが、近年では鍵の開錠、害虫・害獣駆除、ロードサービス、エアコン修理など、サービス内容に移し替えながらトラブルが増加しています。

被害の多くは、消費者がスマートフォンで「トイレつまり」などと検索した際に上位にヒットする電子広告がきっかけとなっています。これらのサイトは「基本料金780円〜」「業界最安値挑戦中」などと安価を強調し、有名タレントの写真や評判の良い

口コミを掲載して消費者を誘引し、電話で要請することから始まります。訪問した業者は、まず低額の作業を試みますが「直らない」と説明し、次に「このまま放置すると家中の排水管を交換することになり、200万円くらい必要になる」などと言って不安を煽り、高額な作業(便器取り外しや排水管洗浄など)が必要だと説明します。

伊藤弁護士が関わっている裁判で弁護団が証拠提出した業者のグループLINEのやり取りからは、経営者が作業員に対し、高額な作業を依頼させるように持っていくといった指示を出していたことが判明しており、当初から高額請求を企図している実態が浮き彫りになっています。

【弁護団の取り組みと被害回復】

また、愛知での被害増加を受け、弁護団を結成して、サイト運営者や統括者らを被告とした集団訴訟を名古屋地裁に提訴するなど、被害回復と予防に取り組んできた経緯を紹介されました。全国の弁護団と連携しており、京都、姫路、神戸の先行する判決では、現場の実行者だけでなく、サイト運営業者の共同不法行為責任を認める判決を獲得しています。これらの判決は、消費者の窮状につけ込み安価な価格表示と著しく異なる高額請求することを企図した社会的相当性を逸脱する不法行為であると認定しました。

【被害予防と対処法】

被害に遭わないための予防策として、まず仙台市水道修繕受付センターといった地元の水道局の相談窓口や自治体指定の水道工事業者など「日頃から信頼できる相談先を探しておく」こと、トラブルが発生した際にも「どうしても『今』じゃないといけないのか冷静に考える」こと、「インターネットの情報や比較サイトを鵜呑みにしない」こと、そして「契約書にサインしない」「その場で現金を絶対に支払わない」こと、現金支払いを求められた場合は、「後で振り込むと言って帰ってもらう」ことなどの重要性が強調されました。

万が一契約してしまった場合でも、当初想定していた工事内容や金額と大きく異なる契約を結ばされた場合は、クーリング・オフができる可能性があるとのこと。困惑した場合や被害に遭った際は、無理だと諦めないで全国共通の消費生活センター相談ダイヤル「188（いやや）」に相談するよう呼びかけられました。

参加者からは、「レスキュー商法の問題点や業者と当たる中で経験してきた実態等を分かりやすく紹介いただき、大変参考になった。」「相談を受ける際の聞き取りのポイント、問題点の考え方がとても参考になった。」「仙台弁護士会でも被害対策弁護団ができたこと、県外でも相談は可能とのお話をいただけたので心強く思った。」「悪徳業者ばかりではないとは思いますが、いつ騙されるかわからないと警戒しなくてはならないのは、生きにくい世の中だと思った。」などの感想が寄せられました。

本講演会は、特定非営利活動法人消費者スマイル基金の助成金を活用して開催しました。

■検討委員会報告～暮らしのレスキューサービス被害2～

ニュース第66号で、宮城県内においても、近時、トイレや水回りのつまりの修理を請け負う業者のトラブルが増えており、今年に入ってから、ネットとうほくにも複数の情報提供があったことをお伝えしていました。



ネットとうほくに情報が寄せられている被害は、HP 広告で著しく安い価格を表示しながら、実際に作業を行っている最中や、作業後に高額な請求をするというのですが、このような行為は、消費者契約法の不実告知や、景品表示法の有利誤認表示に該当する可能性があります。

また、当該業者は、請求された金額を支払った後に、クーリング・オフの通知を送った顧客に対し、事業者が使用している約款の文言を根拠に、クーリング・オフによる返金を拒んでいるとの情報も寄せられています。

当該業者は、特定商取引法の適用除外となる「来訪要請」（同法26条6項1号）に該当するという趣旨でこのような文言を使用していると考えられます。しかし、本件のように、広告で低い金額を表示しておきながら、実際の作業後に高額な料金を請求する場合には、訪問販売一般にみられる「不意打ち性」は失われておらず、特商法の適用除外となる来訪要請には当たらないものとされています（消費者庁が公表している「訪問販売等の適用除外に関するQ&A」）。

ネットとうほくでは、まずは、このようなクーリング・オフ妨害に当たる対応や約款の使用の停止を求める申立を検討しています。さらには、実際の費用とは著しく異なる金額を掲載した広告業者に対しても、広告の停止・改善を求める対応を検討する方針です。

皆様もこのような被害事例を知った時は、引き続きネットとうほくへの情報提供をお願いします。

■2025年度第3回・第4回消費者被害事例ラボ（消ラボ）を開催しました

2025年度の消ラボは全7回を予定しており、第3回を9月11日（木）に、第4回を10月23日（木）に、それぞれ18：00から仙台弁護士会館において開催しました。

<第3回>



講師 森勇斗講師

「欧州の個人情報保護法制（GDPR）からみる消費者法制の問題点」というテーマで、山形大学の森勇斗講師が講義を行い、Zoomでの参加も含めて17名が参加しました。

欧州における個人情報保護法制の現状を踏まえ、個人情報の削除を求める権利、いわゆる「忘れられる権利」に関する欧州の裁判例を紹介しつつ、GDPRが与える「リスク」についての報告が行われました。

GDPR（General Data Protection Regulation：欧州一般データ保護規則）は、EU域内における個人情報保護に関する包括的な法令です。もっとも、同規則はEU域内でサービスを提供する事業者にも適用されるため、日本企業であっても対象となる場合があります。この規則の制定に先立ち、

Google の検索結果から個人データの削除を求めた、いわゆるゴンザレス事件では、Google の検索結果について、一定の条件を満たした検索結果（不十分または過剰な情報の処理結果）について、削除を求める権利が認められました。この判決を受け、GDPR 第 17 条にも同趣旨が明文化されました。上述のとおり、GDPR は EU 域内でサービスを提供する日本企業においても適用になるため、類似の訴訟が提起されるおそれがあると考えられます。同問題に限らず、GDPR で規制されるリスクを懸念して、日本企業が欧州向けサービスの提供を控える事態が生じていることにも触れられました。

また、クッキー等を用いた個人情報の取得・利用についても、同意の有効性が問題となる点が指摘されました。GDPR は個人情報の利用に際して明確な同意を求めています。ポップアップなどの存在によってユーザーエクスペリエンス（使いやすさ）が低下するおそれがあります。さらに、「ダークパターン」（利用者を意図的に誤誘導する設計手法）などにより、合意形成のプロセス自体に瑕疵が生じる可能性があるとの指摘もなされました。

< 第 4 回 >

「決済サービス提供と法的責任」というテーマで、岩手県立大学の窪幸治教授が講義を行い、Zoom での参加も含めて 15 名が参加しました。

キャッシュレス決済やインターネット通販・サービスの拡大に伴い決済手段が多様化している現状を踏まえ、近時の決済サービスの構造の理解を深めるとともに、支払い仲介事業者の民事責任が生じ得るかについて検討した報告が行われました。

近年、日本のキャッシュレス決済比率はすでに 42%を超えており、その割合と重要性は日々増大しています。その一方で、キャッシュレス決済に関する消費生活相談件数は約 21 万件に達し、クレジットカードの不正利用被害額も約 555 億円に上るなど、消費者被害の拡大が顕著です。このような状況を受け、内閣府消費者委員会では「支払手段の多様化と消費者問題に関する専門調査会」が設置され、課題の整理が進められています。

報告の前半では、同調査会の内容についてまとめて報告がありました。インターネット特有の匿名性の問題に加え、キャッシュレス決済が日常化する中で、事業者の破綻を防ぐ為替規制と消費者トラブルを抑制する規制との間に不整合が存在する点、さらに決済手段に関与する仲介事業者に対する法的規律の欠如など、制度上の不統一が指摘されました。支払関連事業者間での責任分担の在り方、消費者トラブルに対応する法制度の具体的設計、さらには経済学的視点からの分析の必要性など、今後検討を深めるべき課題が多いとされています。

後半では実際の法規制の在り方の方向性について検討内容が報告されました。この中では、特に消費者トラブルへの対応・規制の在り方について検討がなされました。ソフトロー（法的拘束力を持たない指針等）の活用や、マンスリークリア方式への抗弁接続適用の拡大などがあり得るだろうところ、前者の具体例としては、クレジットカード業界における不正利用対策の強化やチャージバック制度の拡充などが挙げられました。

さらに、仲介事業者の法的責任、特に決済代行事業者が責任を負うべきかという点についても、疑わしい商品取引に対して出金停止等の措置を取ることが可能な決済代行事業者には、一定の責任を負わせることがありうるかもしれないとの可能性が示される一方、法的義務を課すことの是非についても、今後の検討課題であることが指摘されました。

次回(第 5 回)は 11 月 13 日 (木) 18:00 から、「解約料に関する考察」と題して福島大学山崎暁彦准教授が、次々回(第 6 回)は 2026 年 1 月 15 日 (木) 18:00 から、「消費者行政のパラダイムシフト—特に消費者取引の拡大(アテンション等)について」と題して東京都立大学小笠原奈菜教授が担当します。



講師 窪幸治教授

■2025 年度秋の適格消費者団体連絡協議会に参加しました

2025 年 9 月 27 日(土)、28 日(日)の両日、適格消費者団体連絡協議会が、国民生活センター(相模原)とオンラインのハイブリッド形式で開催され、のべ 320 人が参加しました。当団体からは、小笠原奈菜理事が会場で参加、鈴木裕美理事、小野寺友宏理事、野崎和夫理事、事務局金野倫子・新野貴久子の 5 名がオンラインにて参加しました。

この協議会は、適格消費者団体間のより一層の連携を図り、消費者団体訴訟制度を活性化させ、消費者の利益の擁護につなげていくことを目的としており、適格消費者団体を目指す団体や消費者庁ら関係者と共に情報や意見交換を行っています。



今回は、1 日目に①パラダイムシフト専門調査会委員による「消費者法制度のパラダイムシフトに関する専門調査会報告書について」、②消費者庁表示対策課による「健康食品等の健康保持増進効果等に係る諸規定と行政指導及び処分の状況」、③国立がん研究センター研究支援センターの一家綱邦生命倫理部部長による「先端医療を標榜する自由診療の問題と消費者法への期待」と題する講演や、④差止請求事案及び被害回復訴訟事案の報告がありました。また、2 日目には①消契法及び景表法改正に伴う規定の前回以降の活用実態、②2024 年度決算状況の他、各団体の活動などについて交流をしました。

次回の連絡協議会は、2026 年 3 月 7 日(土)、8 日(日)に開催される予定です。

■「消費者トラブル 電話相談会」開催中



今年度の弁護士による「消費者トラブル電話相談会」も残すところあと 2 回となりました。これまで多くのご相談、消費者トラブルの情報提供が寄せられています。

ネットとうほく「消費者トラブル電話相談会」は、東北地方在住の方であれば、どなたでもご利用できます。仙台弁護士会に所属している弁護士が、みなさまからのご相談をお受けします。ぜひこの機会にご利用ください。

今年度の受付は、11 月 7 日(金)、12 月 5 日(金) 13:00~16:00 です。
下記の電話番号で受付けています。

専用電話：**022-341-2010**

■会員の皆さまへ「2026 年版くらしの豆知識」をお届けします

国民生活センターより「2026 年版くらしの豆知識」が発行されました。ネットとうほくでは、毎年、オリジナルデザインの「くらしの豆知識」を作成し、日頃から当団体を支えて下さっている会員の皆さまにお届けしています。あなたの身近な知識の源としてぜひお役立てください。



【発行元】内閣総理大臣認定 適格消費者団体

認定 NPO 法人 消費者市民ネットとうほく 事務局

〒981-0933 仙台市青葉区柏木 1-2-40 ブライトシティ柏木 703

TEL 022-727-9123 FAX 022-739-7477

e メールアドレス shiminnet-tohoku@triton.ocn.ne.jp