

# DPFと勧誘のデジタル化 ～消費生活相談の現場から～

2022年10月28日(金)

(公社)全国消費生活相談員協会

# 取引DPF官民協議会に関する本協会の活動

- ①取引DPF提供事業者との意見交換
- ②取引DPF提供事業者による本協会の会員である消費生活相談員への研修
- ③取引DPF消費者保護法に関する研修
- ④取引DPFを利用する場合についての消費者教育 等



消費者にとってさらに安心安全な取引の場とするためには、官民協議会メンバーが実施している取組みを他のDPFに定着させることが何より重要。そのため、取引DPFではないものも含まれるが、本協会の週末電話相談室に寄せられた相談の中から、取組みが不十分なDPFの事例を紹介する。

# 決済サービス サブスクリプション

5年前に毎月980円のサブスクアプリをダウンロードした。ダウンロードから3か月以内にアプリ上で退会し、それ以降使っていない。

最近、クレジットカードからサブスク代がずっと引き落とされていたことに気づいた。アプリストアに申し出たら、アプリストアのサブスクの退会ボタンを押す必要があったと説明され、60日分だけ返金されることになった。ずっと利用していなかったなので、その間の分を返金してほしい

(男性 30歳代)

# 動画投稿サイト シャンプー

動画投稿サイトで「頑固なくせ毛もサラサラに」「いつでも解約OK」「回数の縛りがない定期購入」と大きく書かれたシャンプーの広告を見た。定価6千円のところ、初回は7割引きの1,800円だったので、その広告の【今すぐ在庫を確認】というところをタップし、注文した。1回目が届き、1か月後には2回目が届いたので開封すると、商品が3個と1万8千円の請求書が入っていた。2回目に3個まとめて発送するとは書かれていなかった。電話で問い合わせるが、何度かけてもまったくつながらない。信用できない業者なので2回目から解約したい。

(女性 30歳代)

# 動画投稿サイト 副業マニュアル

動画投稿サイトで暗号資産で稼げるサイトを見て、そのサイトにSNSの自分のアカウントを追加した。担当者から、紹介動画を見るようメッセージが届いた。動画は数十分程度のものが数種類あり、どれも「詳しくは副業マニュアルを買ってからわかる、必ず儲かる。儲かって豊かな暮らしをしている」というものだった。担当者から指示された業者にクレジットカードで30万円を支払い、副業マニュアルを購入した。マニュアルを読んだが、業者に暗号資産を買ってもらい投資してもらおう話のようだ。ネット検索したら業者は無登録だった。返金してほしいが担当者と連絡が取れない。

(男性 40歳代)

# 事例の問題点

- サブスクリプションの解約が契約相手のアプリ内だけでは完了しないことが消費者に理解されにくいことから、わかりやすい表示やアプリ内で完了する仕組みが求められる。
- アフィリエイトもしくはアフィリエイトを装った販売者などによるSNS広告から販売サイトに誘導されることが多い。販売サイトに定期購入等の説明の記載があっても、SNS広告と異なる条件の表示に気付きにくい。販売サイトには表示されていてもSNS広告から入った場合にその表示を見る機会がないことがある。さらに「購入する」をタップしてから表示される「クーポンを使う」などを選択することで追加の契約になったり、条件変更になるとは認識できない。
- 消費者が画面の保存をしていることは少ない。キャンペーンや契約者向けの契約変更の画面は再現が困難。一方で、悪質な販売会社の場合、保存義務を課しても事業者が提供する広告が事実かどうかの真偽が不明。
- 動画投稿サイト等SNS広告に誘引されることが多いが、動画投稿サイト等による監視、管理ができていない。動画の内容についての確認も十分とは言えない。

# 家事サービス業者紹介サイト マッチングサイト

家事サービス業者紹介サイトで浴室掃除を業者に依頼。風呂掃除 1 万 2 千円、換気扇掃除 6 千円で依頼した。清掃後、動作確認したが動かない。業者が換気扇の羽を折って接着剤で付けたことがわかり、修理代は支払うといわれた。その後換気扇から黒い煤のようなものが大量に落ちてくるようになった。メーカーに聞くと交換しか方法がなく 1 2 万円かかるといわれた。業者に伝えたが支払わないという。どうやら 1 人でやっている業者らしい。紹介サイトにメールで苦情を伝えても、「こちらは予約システムの提供をしているだけなので一切責任を負わない。お互いで話すように」としか返信がない。どこも責任を取らず納得できない。

(女性 40歳代)

# 事例の問題点

- ・ シェアリングエコノミー等、個人でもサービス提供ができるDPFが出現しているが、規約で、サービス提供者と利用者とのトラブルには一切責任は持たないとするところも多い。
- ・ DPFによっては、事業者と連絡が取れなくなった場合や、連絡がとれても解決しない場合に保証制度等を設けている場合があるが、すべてのDPFが整備しているわけではない。
- ・ 取引DPF消費者保護法は努力義務に留まっていることから、努力義務が果たされないことがある。加えて、消費者と消費者のマッチングサイトは適用外。販売者、サービス提供者が事業者と推測されるケースは適用されるが、事業者性の判断が困難。
- ・ 官民協議会メンバーが実施している取組みを他のDPFに定着させることが何より重要である。