

消費者庁 長官 新井 ゆたか 様
消費者委員会 委員長 後藤 巻則 様

SNS のチャット勧誘トラブルについて早急に法規制を求める意見

2023 年 8 月 9 日

公益社団法人 全国消費生活相談員協会
理事長 増田 悦子

公益社団法人全国消費生活相談員協会は、全国の消費生活センター等で消費生活相談を担う消費生活相談員を主な構成員とする公益社団法人です。①週末電話相談・電話相談 110 番の実施、②適格消費者団体として、事業者の不当勧誘、不当表示、不当条項等にする差止請求、③消費生活相談員のレベルアップのための各種研修等の実施、④消費者への啓発活動の実施、⑤各省庁等への要望や提言、パブリックコメントへの意見表明等の活動を行い、消費者の安全安心な暮らしを守ることを目指しています。

意見

2023 年 7 月 20 日に公表されました、消費者委員会「デジタル化に伴う消費者問題ワーキンググループ」による、「デジタル化に伴う消費者問題ワーキング・グループ報告書（チャットを利用した勧誘の規制等の在り方について）（案）」に賛成します。

日々消費生活相談を受け、消費者トラブルの現場を知る消費生活相談員の団体として、この報告書に基づいて、早急に法整備をしていただくよう要望します。

理由

現状の PIO-NET においてはチャット機能に関するキーワードがないことから、チャット機能を利用した勧誘の消費生活相談の件数が明確に確認できないとしても、国民生活センターが提供している事例や、本協会が自主事業として実施している週末電話相談室の相談状況、消費生活相談の現場を担う消費生活相談員である会員からの情報から、チャット機能を利用した勧誘に関する消費者トラブルが多数発生し、特に、情報商材分野で多く見られ、その被害回復が困難になっていることは明らかです。

電話勧誘販売の規制が導入される前には、電話である以上、断りたければ切ることができるではないかという意見がありました。しかし、勧誘目的や氏名等を明示することなく、不実の説明をしたり事実を説明しないことで誤認してしまい、話を継続して聞いてしまったり、電話番号を知られていることから繰り返し電話勧誘され、断り切れないという事態となることが多くありました。そのため、電話勧誘販売として、再勧誘禁止、クーリング・オフ、書面交付義務等の規制が取り入れられ、消費生活相談においてはか

なりの効果が発揮されています。

チャット機能を利用した勧誘は、電話勧誘販売と同様の問題があり、チャット機能を利用した勧誘をあらたに規制対象とすることは喫緊に必要な措置です。現状の通信販売や景品表示法における広告表示規制では、チャット機能による勧誘の問題は解決できません。その他、デジタルを活用した広告のうち、ダークパターンの問題も残されています。

SNS 関連の消費生活相談件数はここ数年で急増し、自主規制による取組だけでは防止が困難であり、一刻の猶予も許されない状態です。

消費生活相談の現場では、チャット機能による勧誘だけでなく、動画を何本も送って誤認させたりメール送信を繰り返したりの勧誘もあり、解決困難になっています。

消費者庁におかれては、消費者委員会の提言を踏まえて至急検討を開始していただきたく、要望いたします。

以上