

# わたしは消費者

No.169  
令和4年12月1日発行

東京都消費生活総合センター

わたしは消費者 検索



トピック

## 若者に多い最近のトラブル事例から契約を考える

### ◆若者に多い最近のトラブル事例から、契約に対する意識を高めよう ……P.1～4

- 1 はじめに
- 2 SNSで誘われて悪質な契約トラブルに
- 3 サブスクの解約方法が分からない
- 4 「後出しマルチ」のトラブルに注意

東京都消費生活総合センターからのお知らせ

### ◆すぐに役立つ！ 令和4年度「教員のための消費者教育講座」実施報告 ……P.5～7

注意喚起情報

### ◆18歳、19歳が狙われています！！

～経験の浅い若者に多いトラブル、気を付けましょう～ ……P.8

今後の参考にさせていただきますので、  
「わたしは消費者」についてのアンケートにご協力ください。

【期間】令和4年12月1日～令和5年1月31日



## 若者に多い最近のトラブル事例から 契約に対する意識を高めよう

弁護士 池本誠司

### 1 はじめに

2022年4月に成年年齢が18歳に引き下げられ、18歳・19歳を始めとする若者の契約トラブルの防止が重要な課題となっています。本稿は、消費生活センターに寄せられている消費者トラブルの中で若者に広がっている最近の被害事例を紹介し、トラブル防止のために契約に対する意識を高めるポイントやトラブル防止・救済のための最近の法制度の動向を紹介します。

### 2 SNSで誘われて悪質な 契約トラブルに

#### 【事例】

無料のメッセージアプリで友だち登録してメッセージのやり取りをしたら、副業で儲かる話を一緒に聞いてみようかと誘われ、「オンラインサロン」に参加した。サロンでは、仲間と一緒に効率的に儲けるためのサポートプラン（30万円）の勧誘が始まった。「そんなお金はない」と断ると、ネットで消費者金融から借りの方法を勧められ、紹介

者からも「一緒に頑張ろうよ」と勧誘され、断りにくい雰囲気になってサポートプランを申し込み、指示されるままに借金をして振り込んでしまった。3日後に考え直して解約したいと申し出たら、「インターネットで申し込んだのだからクーリング・オフはできない」と言われた。

### (1) SNSのトラブルの背景

SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）とは、LINE、Twitter、インスタグラムなどメッセージ・画像・動画を投稿するコミュニケーションアプリです。スマートフォンの急速な普及（総務省「令和3年版情報通信白書」によれば、スマートフォンの世帯保有率が、2010年の約10%から、2020年には83.4%に上昇）に伴って、SNSの利用率も急速に拡大しています（全体で48.6%、20代では71.5%）。

SNSは、一般会員は無料・匿名で登録して利用できるため気楽に投稿できる反面、匿名性を悪用して無責任な投稿や詐欺的なメッセージが入り混じっています。誹謗中傷の書き込みによって名誉毀損の問題が発生するのも、SNS特有の弊害の一つです。消費者トラブルはSNSで知り合った「友だち」からの誘いが中心ですが、実は素性はよく分からず、サイト業者の関係者である可能性も高いのです。

SNSをきっかけとした消費生活相談件数が、2017年の15,709件から、2021年は50,406件に急増しています（消費者庁「令和4年版消費者白書」より）。2021年度の消費生活相談件数のうち、訪問販売が77,877件、電話勧誘販売が45,324件（国民生活センター調べ）であることと比較すると、SNSをきっかけとするトラブルの深刻さが分かります。

### (2) SNSのメッセージに対する法規制

SNSは文字や画像のやり取りであるため、特定商取引法上は電話勧誘販売には当たらず、ホームページの画面と同じ「広告」の一種であるとされています。しかし、SNSは、複数回のメッセージを繰り返して契約の申込みに至るのが通例のため、通常の通信販売の広告とも違うところがあります。現状は、電話勧誘販売の書面交付義務やクーリング・オフの適用はないとされ、通信販売として販

売業者の連絡先等の広告表示義務も徹底されていません。SNSは、広告の特徴とともに、メッセージを会話のようにやり取りして契約に誘い込む点で電話勧誘の特徴を併せ持つと言えますが、現行法では的確な規制が不十分です。

SNSによる誘いをきっかけにWeb会議システムによるオンラインサロンや説明会等に参加して画面越しに勧誘される事例も増えています。特定商取引法の電話勧誘販売の「電話」は、インターネット経由のWeb会議による音声でもよいし録音した自動音声でもよいと解されています（消費者庁「特定商取引法の解説」より）。ただし、電話勧誘販売の定義は、事業者から電話を掛けて勧誘する場合か、勧誘目的を告げないで消費者に電話をかけさせた場合に限られますので、SNSでWeb会議に誘うときに勧誘する目的を告げられたか否かがポイントとなります。

なお、主なSNS事業者の利用規約では、無料のメッセージアカウントは営業活動に利用することを禁止しています。有料の公式アカウントの場合は営業活動の広告をすることはできますが、儲け話の情報商材やマルチ取引などの取り扱いが禁止しています。SNSで儲け話や有利な取引を誘うメッセージは、利用規約に違反している悪質業者だと考えた方が安全でしょう。

### (3) 被害防止の課題と若者に伝えたいこと

内閣府消費者委員会令和4年9月2日付建議・意見は、SNSを利用した消費者トラブルの問題について、消費者庁に対し、①SNSのメッセージで通信販売の広告規制が遵守されていないことが多いので違反行為の取り締まりを強化すること、②Web会議による勧誘は電話勧誘販売に当たる場合があることを関係先に周知することを要望し、SNS事業者に対し、③利用規約等の自主ルールを周知・徹底することを提言しています。

根本的には、匿名性を悪用したSNSによる勧誘トラブルを防ぐため、通信販売と電話勧誘販売の両方の特徴を併せ持つことを踏まえた新たな法規制の検討が求められます。

若者に伝えてほしいことは、①匿名による気軽なメッセージのやり取りを悪質業者が勧誘手段として悪用する被害が急増している実情を知ること、②メッセージのやり取りを続けるうちに断りにく

い状況に引き込まれやすいことを理解し、儲け話や取引の勧誘には乗らないこと、③疑問があるメッセージに接したときは、消費生活センターに相談することなどです。

被害の未然防止と拡大防止に役立つ行動をとることを期待します。

### 3 サブスクの解約方法が分からない

#### 【事例】

動画配信アプリで「無料トライアル1カ月」の広告画面を見つけて申し込んだ。1回利用したきり使わないでいたところ、半年ほどしてクレジットカードから月額利用料2,000円の引落としが続いているのに気付いた。驚いて解約しようとしたが、サイトのどこを開けば解約できるのかよく分からない。消費生活センターに相談してサイト業者に連絡してもらい何とか解約できたが、契約期間中の料金は返金されないとされた。

#### (1) サブスクリプションとは

サブスクリプション（サブスク）とは、一定期間ごとの料金を支払うことで、その期間内は自由に商品・サービスの利用ができるという仕組みで、解約しない限り自動的に継続される条件となっている契約です。動画配信や音楽配信のほかに、衣類・バック・自動車のレンタルや、専門家の相談利用や外食店の飲食の利用など、さまざまな商品・サービスのサブスクが登場しています。

#### (2) サブスクのトラブル類型

そのサービスを頻繁に利用する場合は割安の料金のように感じますが、利用しなくても料金が発生すること、所定の解約手続きをしない限りいつまでも料金が発生することから、予想外の料金負担が続くおそれがあります。

支払方法でクレジットカード決済の登録を求められるケースが多いのですが、以前であればクレジット会社から毎月1回利用明細書が郵送されて目に触れる機会がありました。しかし、近年は、利用明細書の交付に代えて、カード会社のホームページ内の個人アカウントにID・パスワードを入力してアクセスし、利用明細を閲覧する方法が増えて

います。割賦販売法改正により、消費者の事前の承諾を得なくても電子データで情報提供する方法を選択できることになったためです。しかも、預金口座も通帳の発行からネット上でアクセスして閲覧する方法が広がっているため、入出金の状況を見る機会が減る傾向にあります。

スマートフォンで広告を見て申し込む場合、「無料トライアル」や「初回お試し〇〇円」など割安な表示が強調され、高額な料金負担が継続することの説明が小さな文字や離れた場所に表示してあるケースでは、自動的に継続することを見落としがちです。この問題は、健康食品や化粧品などのネット通販サイトで、「今だけお試し〇〇円」などと表示して申込みをさせ、実は数カ月の高額の定期購入が条件となっていたという手口と同じです。

サブスクの条件に気付いて解約しようとしても、サイト上の解約手続きが分かりにくいいため、自動継続になって1カ月余計に支払ったというトラブルもあります。例えば、サブスク業者のサイト画面には明確な表示がなく、クリックした別画面の詳しい利用規約の中に埋もれるような形で表示されているようなケースや、契約者の個人アカウントにアクセスして解約手続きをする仕組みになっており、契約した時のID・パスワードを保存していなかったためアクセスできないというケースもあります。

#### (3) 被害防止の課題と若者に伝えたいこと

サブスクのトラブルを防止するには、事業者のサイト画面設定の見直しが求められます。

第1に、お試し定期購入対策として特定商取引法が2021年に改正され(2022年6月1日施行)、事業者のサイトで契約の申込みをする場合は、申込確認画面において解約条件や手続きに関する表示を明確に表示することが義務付けられました。

第2に、消費者契約法の2022年6月改正(2023年6月施行予定)では、事業者は消費者の求めに応じて、契約で定めた消費者の解除権の行使に関して必要な情報を提供することが規定されました(消契法3条1項4号)。消費者は解約方法が分からないときは、積極的に事業者に質問して説明を求める姿勢が求められます。

若者に伝えてほしいことは、サブスクを申し込む前に解約手続きの方法を確認しておくことが不可

欠であるということです。

また、サブスクに限らず、クレジット決済を利用する場合は、毎月の支払明細を必ず確認して、自分が利用した代金以外に請求されていないか必ずチェックすることです。最近では、サイト業者等のコンピュータに犯罪者組織が不正アクセスしてカード番号情報を入手して転売し、海外のサイト等でカードを不正使用する被害が大幅に増加しています。その被害を防ぐ最後の砦は、毎月の利用明細を確認して自分が利用した覚えのない支払い請求をカード会社に直ちに申し出ることです。

## 4 「後出しマルチ」のトラブルに注意

### 【事例】

友人から、「投資の自動売買システムで、アルバイトするよりずっと儲かる。偉い人の話が聞けるので一緒に聞いてみよう。」と誘われ、その後、偉い人から「自動売買システムで確実に儲かる。」と勧誘された。「そんなお金はありません。」と断ると、「学生ローンで借金して契約してもすぐに元が取れる。」と説得され、友人が同行して消費者金融で借金をして契約した。会員の説明会に参加すると、仲間を増やす勧誘方法ばかり指導された。これはマルチ取引ではないか。

### (1) マルチ取引の危険性

マルチ取引とは、商品・サービスを購入して会員になり、他の者を勧誘して入会させると、売り上げに応じて紹介料を支払う、という勧誘方法を用いる取引です。自分の友人を2～3人誘えば次々と会員が拡大し、大きな利益が獲得できるかのように勧誘します。しかし、実際には組織の拡大はいずれ行き詰まり、必要のない商品・サービスと高額な損失が残り、友人関係まで壊れる結果になるというトラブルが繰り返されています。

最近では、若者をターゲットにして、投資や副業で儲かるという話（情報商材）で勧誘し、仲間を増やすとさらに儲かると言ってマルチ取引に引き込む「モノなしマルチ」が横行しています。借金までして契約させる悪質なケースも多発しています。

マルチ取引は、特定商取引法により「連鎖販売

取引」として規制が行われ、広告規制、勧誘行為規制、契約書面交付義務、クーリング・オフ（20日間）、中途解約返品制度などの厳しい規定がありますが、トラブルは一向に減りません。

### (2) 後出しマルチの巧妙さ

後出しマルチとは、入会を勧誘するときには商品・サービスの有利性を強調して紹介利益の話はあいまいにしておき、契約締結後に他の者を入会させれば紹介料が獲得できることを強調して勧誘活動に引き込む手口です。

入会時には「他の者を勧誘して利益が得られる」という勧誘方法を用いていないので連鎖販売取引の定義に当たらない、と主張する脱法的なマルチまがい商法です。最初に販売する商品・サービスの有利性の説明が違っていることのクレームを、紹介利益の話にすり替える巧妙な手口だと言えます。

### (3) 被害防止の課題と若者に伝えたいこと

連鎖販売取引の定義は、最初の契約時の勧誘方法と商品・サービスの購入代金の要求だけでなく、取引継続時に紹介利益を得るためのセミナー会費や商品追加購入などの負担を要求すれば、適用対象となります。

仮に最初の契約が連鎖販売取引の適用対象に当たらないとしても、営業所等以外の場所で勧誘して契約すると、「訪問販売」の適用により、書面交付義務、クーリング・オフ（8日間）、勧誘行為規制などが適用されます。

今後の課題として、脱法的な後出しマルチ取引が連鎖販売取引に当たるよう定義を広げたり、被害防止の規制強化が必要であるという議論もあります。

若者に伝えてほしいことは、マルチ取引はあたかも大きく儲かるかのように幻惑し、入会すると抜けにくくする巧妙な手法であることや、自分が加害者になって人間関係の破壊を招く危険性があるということを理解することです。そして、マルチ取引の手口がますます巧妙になっていますので、一人で判断せず信頼できる周囲の方や消費生活センターに相談してアドバイスを受けることが大切です。

東京都消費生活総合センターからのお知らせ

## すぐに役立つ！ 令和4年度「教員のための消費者教育講座」実施報告

東京都消費生活総合センター 活動推進課

東京都消費生活総合センターでは、7月25日から8月9日に、小・中・高等学校、特別支援学校等の教職員を対象とした「教員のための消費者教育講座」を開催しました。今年度は、座学講座10講座（右表No1～10）、実験講座3講座（右表No11～13、各2回）を企画実施しました。座学講座10講座では、飯田橋、立川（サテライト中継）での会場受講に加え、同時ライブ配信のオンライン受講も可能にしました。本講座が東京都教職員研修センターの初任者研修「課題別研修」の認定対象であることから、会場での受講を希望する先生が多い一方、新型コロナウイルス感染症対策や時間創出の観点からオンラインでの受講を希望する先生もおり、双方のニーズに応えることができました。16講座で延べ1,075人の先生方に受講していただきました。

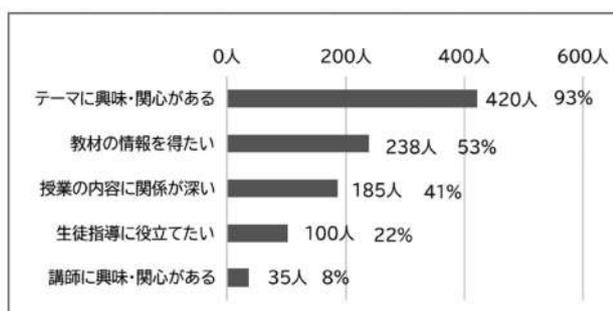
講座内容としては、令和4年4月1日施行の成年年齢引下げを踏まえた生徒への実践的な指導を学ぶ講座、持続可能な開発目標SDGsを伝えていくのに効果的な講座、消費者教育教材を解説する講座など、授業にすぐに役立つものを実施しました。



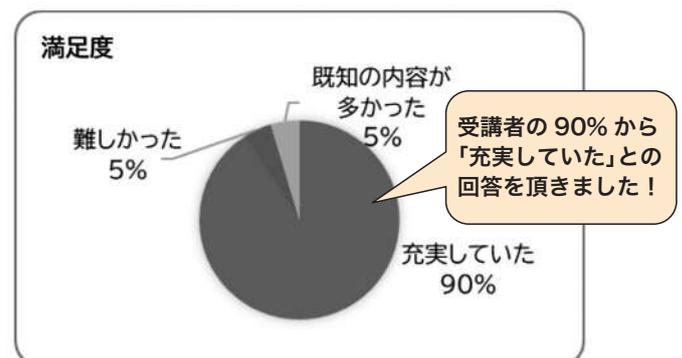
No.	分野	講座テーマ	受講人数
1	契約とエンカール消費	【令和3年度東京都作成DVD教材】 東京☆SDGs☆学園☆ ▶買い物で世界の未来を変えよう！◀	99
2	金融	株式市場の役割について& 東証アローズオンライン見学	123
3	製品	共用品って知ってる？	89
4	契約	【令和3年度東京都作成Web教材】 大人になる君へ 社会で役立つ契約知識	105
5	契約と金銭教育	特色ある4つの学校経験者による消費者教育 実践事例と受講者で考える消費者教育	99
6	情報	学校日常でのデジタル化とデジタル シティズンシップ教育	100
7	法律	実は……よくわかっていないかも！？ 「民法の成年年齢引下げ」と「消費者トラブル」	82
8	経済とSDGs	THE POWER OF ELECTRICITY ～電気ので未来をつなぐ～	64
9	契約	東京都に寄せられる若者の相談事例と対処法 ～マルチ商法やアフィリエイトの副業トラブル～	99
10	環境とSDGs	世界につながる教室 ～授業で使える映像教材～	97
11	実験衣料	知っていますか？衣料品トラブル	39
12	実験住居	『灯り』の科学 ～ロウソクからLED～	36
13	実験環境	先駆的SDGsの取組 ～回収衣料品を染め直す～	43
受講者(オンライン受講・会場受講)総計			1,075人

### ◆ご参加いただいた先生方の受講したきっかけ◆

「当講座に参加した理由は何ですか」（複数回答可）  
受講者アンケート（有効回答数 453）より



### ◆全講座を通じて…◆



次ページより、講座内容の一部を紹介します。

講座内容の紹介

■講座 No.2

「株式市場の役割について&  
東証アローズオンライン見学」

講師：株式会社東京証券取引所  
金融リテラシーサポート部 課長 鈴木 深氏

株式市場の役割と投資の基本を学びました。東証アローズを現地からのオンライン中継でつなぎ見学しました。コロナ禍でも金融経済の一端をリアルに見ることができ、金融教育の周辺知識を増やすことができました。



【受講者の感想より】

- ・普段は伺えない東証アローズをオンラインで見学することができて良い経験になった。
- ・社会科で学んでいる金融教育を知り、家庭科の家計管理を進める必要性を再確認した。
- ・高校での金融教育、投資のメリットとデメリットをしっかりと伝えていこうと思う。

■講座 No.3

「共用品って知ってる？」

講師：(公財) 共用品推進機構  
総務部総務課長 森川 美和氏

不便さから生まれた誰もが使いやすいように工夫されている共用品を知り、実物や動画を見て理解を深めました。授業では児童生徒にどのように伝えていけるのかを考えました。



共用品の  
実物教材

【受講者の感想より】

- ・「共用品」という言葉を初めて知り、物の見方が一気に変わるほどの発見があった。
- ・今後、道徳の授業などで、人権教育も兼ねて伝えていきたい。
- ・まずは、左利きの生徒の調理実習や被服実習の不便さから考えて対処していきたい。

■講座 No.7

「実は・・・よくわかっていないかも!?  
『民法の成年年齢引下げ』と『消費者トラブル』

講師：弁護士 中村 新造氏

成年年齢の引下げにより未成年者取消権がなくなるということは、具体的にどういうことなのかを詳しく教えていただきました。進学や就職でさまざまな契約締結場面に直面する18歳に起こりうるトラブルを知り、学校で伝えることを学びました。

【受講者の感想より】

- ・生徒指導で取り扱うべき内容が明確にわかってよかった。
- ・後半の受講者からの質問に答えていただいた時間は、生の声を聞くことができ、実に参考になった。
- ・「因数分解」に例えるなど説明がとてもわかりやすく、また、いただいた資料も非常に簡潔でよかった。

■講座 No.9

「東京都に寄せられる若者の相談事例と対処法」

講師：東京都消費生活総合センター消費生活相談員

通信販売、美容エステ、マルチ商法、アフィリエイトの副業トラブル等の相談事例を紹介し、トラブルの対応方法について解説しました。成年年齢引下げを踏まえ、学校現場で生徒へ伝えていただきたいことをお話ししました。

【受講者の感想より】

- ・最新の内容とたくさんの事例を交えての講義でも勉強になった。
- ・学校での学習が生徒達を守る大切なものだと痛感した。「188」をしっかりと伝えていく。
- ・3学期に高2に『経済生活』を教えるため夏季休暇中に教材研究を行い、本日の学びをしっかりと生徒に還元していこうと思う。

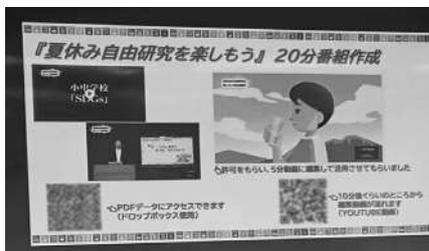
■講座 No.10

「世界につながる教室

～授業で使える映像教材～」

講師：(独) 国際協力機構 JICA 広報部長  
JICA 地球ひろば所長 竹田幸子氏

JICAの国際協力事業について知り、JICA作成の「水」をテーマにした映像教材を視聴しました。そして、今、子供達と共に考えたい世界の課題について理解を深めました。実際に教材を活用された先生からのお話も聞くことができ、今後の授業に生かせる内容でした。



JICAの教材を使用した授業例のスライド

【受講者の感想より】

- ・すぐに使えるような教材で、SDGsに関する授業作りのヒントをたくさん得ることができた。
- ・「水」をテーマにした授業は、複数の教科を横断的に学べるテーマでとてもよいと思った。
- ・教科、総合、道徳で是非活用したいと思った。職場の先生とも共有したいと思う。

■現場の先生に講師をしていただいた講座

No.1 東村山市立回田小学校

校長 福留 潮 先生

No.4 東京都立蒲田高等学校

公民科 浅川 貴広 先生

No.5 東京大学教育学部附属中等教育学校

生活デザイン科 丸山 智彰 先生

各種教材制作に携われた先生から、教材の紹介と解説、活用方法を学びました。たくさんの実践事例も紹介していただき、今後の授業のヒントを得ました。

こちらの講座では、タブレット端末、Web教材、その他のアプリを使用した意見集約など、ICTを活用した講座展開を多く見ることができました。

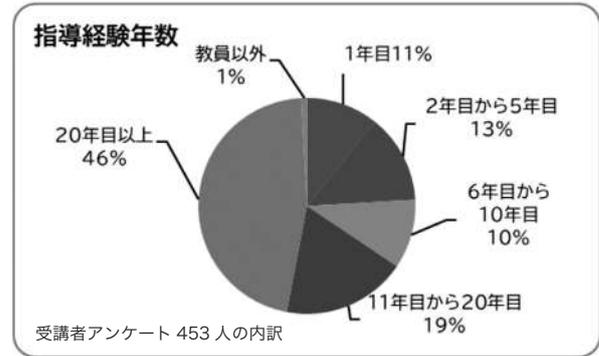
【受講者の感想より】

- ・『東京☆SDGs☆学園』は、小学校高学年向けDVD教材だが、中学校家庭科でも十分使えるので活用したい。
- ・特別支援学校の実践例は、これぞ新しい学習指導要領に沿った教育で大変参考になった。
- ・子供達を引き付けるICTを駆使した授業展開がさすがだと思った。
- ・講座そのものもICTを活用した講座で、非常に時代にあった内容や進行で勉強になった。
- ・自分だけが指導方法に悩んでいるのかと思っていたが、教員同士同じような悩みを持って指導している実態がわかってよかった。

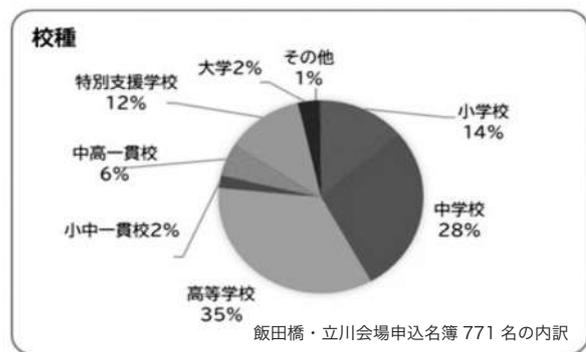


令和3年度 当センター作成消費者教育教材

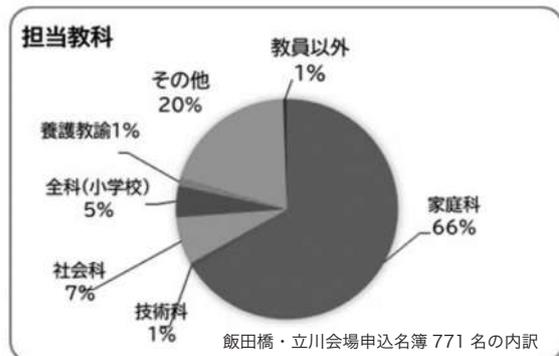
ご参加いただいた先生方の概要



- 指導経験1年目から20年目以上まで、幅広く多くの先生方に受講いただきました！



- 校種は小学校から大学まで多岐にわたりますが、今年度は特に成年年齢下げや金融教育が開始される高校の先生が多かったです！



- 消費者教育に携わる家庭科・社会科の先生だけでなく、教科を問わず、生徒指導担当の先生なども多く見られました！

消費者教育の相談は、消費者教育コーディネーターへ!!

.....<問合せ・連絡先>.....

東京都消費生活総合センター 消費者教育コーディネーター 03-6228-1331

注意喚起情報 令和4年3月30日

# 18歳、19歳が狙われています!!

## ～経験の浅い若者に多いトラブル、気を付けましょう～



成年年齢引下げにより、18歳から「成年」となります。成年になると、親権者や保護者の許可なく、高額な契約を締結したり、ローンを組んだり、借金したりできるようになります。そんな「新成年者」を、悪質事業者などが狙っています。よくあるトラブル事例を知って、被害を防ぎましょう。

なお、未成年であった令和4年3月31日以前に行った契約は、未成年者取消権が使える場合がありますが、4月1日以降、1円でも代金を払ってしまうと、契約を「追認」したことになり、未成年者取消権が使えなくなります。一人で悩まずに消費生活センターにご相談ください。

### トラブル事例

## 友人に儲かると勧められて…

中学時代の友人に、「スマホを使って投資で稼ぐ方法がある」と言われ、知り合いAを紹介された。Aに、バイナリーオプションとFXの自動売買ツールを使って投資をすれば1年後には100万円くらい軽く稼げると言われ、その気になった。ツール2つで50万円だと言われたが、お金が無いという、消費者金融で借りるように言われ、借金して支払った。5万円ほど投資したが全く儲からない。一人紹介するごとに6万円もらえると言われたので、借金返済のため数人に声をかけてみたら、だんだん自分の周りから人がいなくなってしまった。どうしたらよいか。(20歳代男性)

### 【アドバイス】

FXなんて、スマートに小遣い稼ぎができそうだし、誘ってくる先輩たちはブランド品や高級時計を持っているので、自分も!と夢を見てしまいそうですが、ちょっと待って!!

投資は儲かることもあれば損することもありますし、元手となる資金も必要です。世間には数多くの投資家がいる、自分でかなり勉強しながら儲けを出す努力をしています。何の知識もないあなたがツールだけで簡単に儲けられるものでしょうか?また、友人は自分だけが「必ず儲かるツール」を独り占めせずにあなたを誘ったのはなぜでしょう?実は勧誘する人の中には、投資の儲けではなく紹介料で借金を返済している人が多いのです。(消費者金融から50万円借りると年間10万円近い利息が発生します。)

紹介料欲しさに友人を紹介してしまうと大切な友人を失ったり、あなた自身が加害者になってしまったりする場合があります。マルチ商法(連鎖販売取引)の場合、クーリング・オフは20日間です。まずは、すぐに消費生活センターに相談しましょう。

※FX取引(外国為替証拠金取引)とは、

少額の証拠金でその倍もの額の外貨取引をして、利益を得ようとする投資です。投資家に対してFX取引を業として行うには、金融庁の金融商品取引業の登録が必要です。



### 困ったときは、消費生活センターに相談を!

契約をする前には、条件等をしっかり確認することが大切です。契約してしまっても、契約内容等によって、クーリング・オフが可能な場合があります。契約内容に疑問が生じたときや事業者の対応に不審な点がある場合には、できるだけ早く消費生活センターにご相談ください。

- 東京都消費生活総合センター **03-3235-1155** (相談専用電話)
- お近くの消費生活センター **局番なし188** (消費者ホットライン)