

マルチ取引契約者家族からの被害相談の現状と課題

・ ・ ・ Current Status and Issues Identified in Damage Consultations with Family Members of Multi-level marketing Contractors ・ ・ ・

消費生活アドバイザー 平林 有里子

Consumer Affairs Advisor Yuriko HIRABAYASHI

キーワード

消費者政策、消費者被害、MLM (Multi-Level Marketing)、消費生活センター

1. はじめに

1960年代から地方自治体に設置されている消費生活センターは、住民のための消費生活相談の窓口となっている。筆者は消費生活相談員として2009年より国および県の消費者相談業務に就き、様々な消費者問題に関する相談に対応してきた。同時に、全く個人的な活動としてX(旧Twitter)やFacebookなどのSNS(Social Networking Service)を活用し、情報収集、ときには注意喚起を目的として消費者問題に関する発信をしている(平林2019)。こうしたSNSでの活動を契機に、2013年に、株式会社東京糸井重里事務所(現:株式会社ほぼ日)代表でコピーライターの糸井重里氏と、いまどきの詐欺的商法について対談¹し、その対談の中で、筆者は「だまされる人を笑う社会が、だまされる人を作っている」と語った。そのことばは、構造的な格差によりまたは悪意ある事業者により消費者被害に遭いながら、だまされたことを「恥ずかしい」という被害者は少なくないという、相談員としての個人的な経験に基づくものであった。

そのような消費者被害の中でも、マルチ取引による被害は、「皮算用」が外れたために「加害者になりそこねた被害者」であると竹内(1995:281)が述べるように、あまり同情が寄せられないものであろう。しかし、マルチ取引は、マインド・コントロール(西田2020)²の手法を用いて、欺瞞的なコミュニケーションから、「ビジネスで成功して、大金持で社会に役立つ人になるチャンスを持っている」などピラミッドを形成する「カルト」であるとも指摘がある(西田1998:132)。筆者が対応した消費者相談の中でも、マルチ取引契約者は、被害に気付くことが困難な状態に陥っているようすがみられた。

マルチ取引は1960年代に日本に進出し、借金を苦に高校生が自殺するなど、多くの深刻な被害を出し社会問題となった。その悪質なマルチ取引を実質的に禁止する趣旨で「訪問販売法(のちの特定商取引法)」が立法され、連鎖販売取引として厳しく規制されるようになった。しかし、堺(2023:119)が、「親をはじめ周囲が注意をしても、人が変わったかのよ

¹ ほぼ日刊イトイ新聞「イマサギ。」 <https://www.1101.com/imasagi/> (2023.3.5 閲覧)

² 他者によって受け手の自覚のないところで意思決定が誘導されるコミュニケーションによる心理操作

うに活動を止めず、なお活動的になることもしばしば」であり「借金も返済できず、自殺や心中事件は私が調べただけでもこれまでに十数件」に達すると記しているように、法施行後も繰り返し深刻な被害が発生し続けている。また、マルチ取引の被害者は、マルチ取引の契約者だけではない。マルチ取引の契約者を母親に持つ「マルチ被害をなくす会³」発起人である藤本 (2023a)が行った会員アンケートによれば、マルチ取引にはまり込んでいる家族は、「借金を求められる (21%)」など財産的被害のほか、「洗脳され、忠告に耳を傾けてもらえない(85%)」など精神的被害を被っている。また、「製品を強要された(26%)」会員の中には健康被害が発生しているケースもみられる (図 1)。

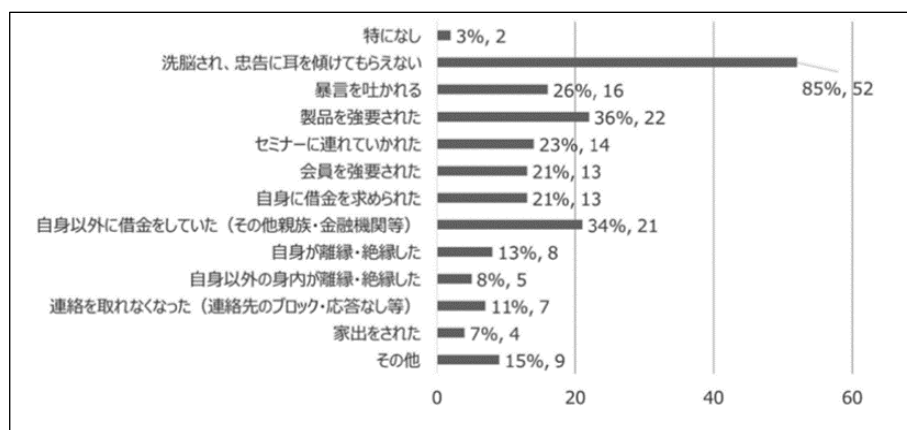


図1 マルチ商法会員の親族被害の実態

(注) アンケート対象者数 61 名である。図中の数字は人数を示す。(出典) 藤本 (2023 : pp.52-55.)

2012年4月17日に消費者庁は、2011年に全国消費生活情報ネットワークシステム (Practical Living Information Online Network System、以下 PIO-NET)⁴に入力されたマルチ取引に関する相談 9,224 件について内容を分析し、マルチ取引の被害に遭わないため消費者が注意を要するポイントをまとめ「いわゆるマルチ取引の被害に遭わないための5つのポイント」⁵として公表した。その資料においてマルチ取引は、「友人や親戚などの身近な人の親しい関係を利用して、販売組織を拡大していく特徴があり」、「身近な人からの勧誘に対し、あいまいな態度をとり続けると、被害に遭い、結果的に人間関係も損なわれる」

³ マルチ取引の最大の被害者は、「マインド・コントロールされた販売員の親族」であると考えた発起人により、被害に関する相談を SNS 等を利用した形で聴く・会員間の情報交換を促進する・被害をまとめ、社会課題として発信することを、主な活動内容とし、2022年3月に発足した任意団体。マルチ被害をなくす会 HP <https://www.multi.black/> (2024.3.1 閲覧)。

⁴ 国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報 (消費生活相談情報) の収集を行っているシステム。国民生活センター「PIO-NET (全国消費生活情報ネットワークシステム)」 <https://www.kokusen.go.jp/pionet/> (2024.3.1 閲覧)。

⁵ 「いわゆるマルチ取引の被害に遭わないための5つのポイント～いわゆるマルチ取引に関連する相談から～」(2012)消費者庁(WARP)。
https://warp.da.ndl.go.jp/info:ndljp/pid/11010180/www.caa.go.jp/adjustments/pdf/120417adjustments_1.pdf (2024.3.1 閲覧)。

ことがあると分析されている。マルチ取引は、「若年者や高齢者など、トラブルを抱えたまま誰にも相談できず、状況を一層悪化させてしまうケース」があることから、消費者庁は、「身近な人の様子に不審な点があれば、積極的に声をかけ、相談にのるなど、トラブルを抱えている人を救う努力」をするよう消費者に広く呼びかけている。

しかし、基本的には契約というものは、当事者間の合意のもとに成立するものであり、契約者が未成年者である場合や、十分な判断能力を有しないとされる場合でなければ、第三者が契約者の意思に反して取り消すことはできないものとされる。つまり、契約者本人がマルチ取引をやめることを望まなければ、夫婦や家族であっても「マルチ取引をやめさせる」ことはできない。

以上の問題意識をもって本稿では、マルチ取引契約者の家族が受ける精神的被害のほか、「家族から借金を求められる」といった財産的被害、製品を強要され起こった健康被害を、マルチ取引家族被害として⁶、先行研究や立法府での議論を概観し、消費生活相談におけるマルチ取引契約者の家族からの被害相談の現状と課題を明らかに。

2. マルチ取引家族被害に関する先行研究

マルチ取引について村 (2023)は、特定商取引法では連鎖販売取引として規制され、「人狩り商法」などと言われると説明している。また、連鎖販売取引に対する刑事規制の問題性を検討した垣口 (1991)は、被害の態様を「望まざる転職、失業、小売りの借金返済から始まり、友人喪失、親子・夫婦間の不和、一家離散などの家庭破壊、あげくは自殺まで至る」、「人間が生きていくうえで不可欠であり、本来は最も強い絆である基本的信頼関係をさえ破壊させるに至る」とし、放置することは許されないと述べている。このようにマルチ取引の問題点を指摘し、被害を防止救済するための研究が多くみられる法学分野であっても、マルチ取引の契約者ではなく、契約者家族の被害について分析した学術研究は、管見の限りであるが 2022 年までは見当たらなかった。更に、2013 年より毎年作成されている「消費者白書」にも、販売購入形態のひとつとしてマルチ取引に関する記述はあるが、その契約者家族の被害について詳述されたものはなかった。

著者自身が妻のマルチ取引会員となったことをきっかけに家庭崩壊した経験を記した『妻がマルチ商法にハマって家庭崩壊した僕の話。』(ズータン⁷ 2021)によれば、妻がマルチ取引に「ハマって」いるという悩みを消費生活センターや弁護士に相談しても、「情報は共有しておきます」「本人が気づかなければどうしようもないです」と言われるだけで、有効な解決手段は見つからなかったという著者の苦しみが綴られている。更に、友人や知人に相談しても皆を困らせるばかりで、やがて「誰にも話せずひとりで抱え込むようになった」という。この本を執筆した理由についてズータンは、マルチ取引を「個人の問題」ではなく、「企業の問題」でもなく、「社会の問題」として捉えなおすための試みでもある

⁶ 消費者被害とは財産的被害や健康被害だけではなく、例えば消費者裁判手続特例法に「財産的被害及び精神上の苦痛を受けたことによる損害」と定められているように、精神的被害も消費者被害であるといえる。

⁷ ズータンはペンネームである。

と記している。「マルチ被害をなくす会」は、発起人の藤本が、ズータンの試みをコミュニティという形にして受け継いだものといえよう。

そうして、藤本はじめ、「マルチ被害をなくす会」に参加するマルチ取引契約者の家族等の寄稿により、『消費者法ニュース第136号』では「マルチ商法家族被害特集」が組まれた。この特集で佐々木(2023)はマルチ取引会員を親に持つ「マルチ二世」として、「マルチ会員の子ども」の被害、生きづらさが、家庭の問題に収まらない、マルチ取引の問題であることを考察し、マルチ取引が家庭崩壊、親族被害を誘発させていることを述べている。また、同特集で藤本ら(2023b)は「被害者家族が国に求めるもの」として、2023年4月に募集された消費者基本計画の工程表に対するパブリックコメントへ「マルチ被害をなくす会」として提出したコメントを紹介し、特商法の執行体制強化のほか、マルチ被害者家族等の相談窓口の設置を求めた。

この「マルチ商法家族被害特集」について坂東(2023)は、「マルチ商法による家族の被害を正面から問題とする特集」であると評価し、永岩(2023)も、「マルチ商法が本人とその家族にもたらす被害の深刻さをまざまざと伝えている」と評価している。また、同特集では住田(2023:9)が、「被害者本人が被害に気づかず、権利行使に至らないようなケースにおいても、その家族が、独自の権利主体として、違法なマルチ商法の横行を抑止し、かつ応報として慰謝料請求を実現することは、社会にとっても極めて有効なことである」とし、マルチ取引契約者家族の被害救済方法について検討している。このように、これまでは「個人の問題」とされてきたマルチ取引の親族被害の問題は、当事者があげた声によりようやく「社会の問題」として捉えられるようになったといえる。

3. マルチ取引の法規制の歴史と家族被害

1960年代に日本に進出して以降、多くの被害を出し続けているマルチ取引は、先述の通り、1976年に連鎖販売取引として訪問販売法（のちの特商法）の成立により実質的に禁止する立法趣旨で規制されてからも、被害の発生を後追いしながら、規制強化され続けている。1970年代にマルチ取引被害による自死者が続出するなど、深刻な社会問題が起こったことから、1976年にマルチ取引は連鎖販売取引として法規制された。しかしその後、法規制から外れる「マルチまがい商法」による被害が多発し、1988年に法改正がなされ、「マルチまがい商法」全般は規制対象となると予想された。しかし更に脱法を図る事業者が現れた。そこで1996年の法改正により、連鎖販売取引の規制強化がなされた。

その後も法改正による規制強化がなされ、2009年に消費者行政の司令塔として消費者庁が設置され、特定商取引法に基づく行政処分件数は順調に増加したが、業務停止命令を受けた法人の役員等が、処分後直ちに別の法人を立ち上げ実質的に業務を継続する事案など、悪質な事案が問題となり、2016年に個人事業主や法人の役員等に対して業務禁止命令を下せるなど、法改正が行われている。

以上のように繰り返し規制強化が行われる中、立法府でマルチ取引家族被害はどのように扱われてきたのだろうか。1976(昭和51)年5月18日、第77回国会衆議院商工委員会の「訪問販売等に関する法律案」審議の中で佐野進議員は、以下（イタリックで表記）のよ

うな小学校四年生になる女の子から被害者同盟へ出された手紙を読み上げている。

私はずっと前お父さんがいた生活は、とても楽しかったです。いろいろのところへ、つくしをつみに行ったり、りょこうや海水よくへお父さんやお母さんと三人で行ったり、楽しい毎日でした。でも、もうそんな生活はきえていました。お父さんがベストラインの仕事をしてからは、四時三十分ごろから夜おそくまで一人ですばんをしたり、とてもさびしい毎日で、日よう日もさいじつも、いつもお父さんはお仕事ばかりして、夜もおそく、やさしいお父さんはいなくなつたみたいです。

また、翌1977年3月22日の第80回国会衆議院物価問題に関する特別委員会でも、20歳になる息子がマルチ取引に「魅入られて」家出したという母親からの手紙が紹介された。更に、1985年12月10日の第103回国会衆議院商工委員会では、ジャパンライフ被害者の会を代表した男性が参考人として、親、兄弟、友人を巻き込み、離婚する人や一家離散する人がたくさんいるという、被害者の惨状を訴えている。1991年4月25日の第120回国会衆議院物価問題等に関する特別委員会では岡崎トミ子議員が、マルチ取引の被害は金銭的なもので済まず、社会から脱落して自殺にまで追い込まれる悲惨なケースがあることを指摘し、1987年に起こった母子心中のほか、何件かの自死事件を紹介している。他にも、1997年11月6日の第141回国会衆議院消費者問題等に関する特別委員会では、国民生活センター及川昭伍理事長（当時）が参考人として、PIO-NETに日本アムウェイ社の苦情ないし問い合わせが4年間続いて1,000件を超えていることと合わせて、その約5割が「親や兄弟や友人や周りの人が非常に心配しているという相談」であり、そのため事実の調査が困難であることを報告している⁸。

近年でも、2023年11月16日の第212回国会衆議院消費者問題に関する特別委員会において、勝目泰議員が、議員自身の友人の家族がマルチ取引にはまってしまい大変な思いをしており、マルチ取引が「人間関係を使つての行為でありますので、非常に解決が難しい問題」であるとし、被害への対応のために消費者庁の体制を十分取ることを要望している。このように、立法府では、マルチ取引問題を審議する中で、マルチ取引契約の「被害」に遭っていると気付くことは困難なこと、その「被害」を訴えるのが家族はじめ周囲の人であることを踏まえた議論が繰り返されてきたといえる。

先述した「マルチ被害をなくす会」会員であるマルチ取引契約者の家族を対象に、筆者が2023年8月から10月にかけて行ったインタビュー調査⁹においても、大学を強制退学させられ多重債務に陥るほどマルチ活動にはまった息子を案じる母親や、マルチ商材への信奉からアロマオイルを飲用するなど異常行動をとる母親に奨学金を使い込まれた息子など

⁸ 筆者が消費生活センター相談員として何度か受けたマルチ取引に関する相談も、「地元を離れ大学進学した息子がマルチ取引にはまり込み退学したいというのがどうすればいいか」など、契約当事者ではない家族からの相談であるため事実の調査が困難であった。

⁹ 本稿で詳細は取り上げないが、本調査は昭和女子大学倫理審査委員会の承認を得て実施している（承認番号23-15）。

からの、深刻な「被害」が報告された。

4. PIO-NET からみたマルチ取引契約者家族被害

これまでみたような法改正や法執行には、PIO-NET に収集された相談情報が活用されている。PIO-NET は、わが国最大の消費生活相談情報を収集・蓄積した相談情報データベースであり、国や地方公共団体の消費者行政の基礎情報である。PIO-NET 入力項目について詳細は公開されていないが、内閣府消費者委員会「第14回 特定商取引法専門調査会」資料には、PIO-NET 入力項目として、購入契約先事業者や信用供与事業者の情報の他、相談者の申し出を60字以内（件名）と500字以内（相談概要）で入力する項目や、相談結果を1,000字以内で入力する項目、商品・役務の名称、ブランド・型式などがあると紹介されている。また、消費生活年報には、相談内容等に関する項目として「架空請求」「虚偽説明」「暗号資産」「瘦身」などがあることが記されている（表1）。

表1 PIO-NET の入力項目

相談者・契約者の情報	年齢、性別、職業等。
商品・役務の情報	商品・役務の名称、ブランド・型式、商品・役務の分類等。
事業者の情報	購入契約先の業者、製造者、信用供与者等。
契約の情報	契約年月日、契約金額、販売購入形態、信用供与の有無等。
相談の内容	相談者の申し出を60文字以内（件名）と 500文字以内（相談概要）で入力する項目等。
処理の結果	処理の結果を1000文字以内で入力する項目等。

（出典）国民生活センター「消費生活相談のPIO-NET への入力と活用について」（2015）消費者委員会
https://www.cao.go.jp/consumer/history/04/kabusoshiki/tokusho/doc/20151116_shiryoul.pdf
（2024.3.1 閲覧）から筆者作成。

先述のように、消費生活相談窓口に寄せられる情報は、法執行、消費者施策の企画立案に役立てられるなど、社会的インフラとして活用されており、国会答弁においても、PIO-NET 情報がしばしば用いられる。たとえば、2023年3月30日、第211回国会消費者問題に関する特別委員会では、野党議員から、マルチ取引に関し親族からの相談に対する公的な専用の窓口を設置し実態把握すべきではないかと問われた河野消費者担当大臣（当時）は、「国民生活センターによりますと、マルチ取引について、2021年度でございますが、約八千件の消費生活相談が寄せられておりまして、そのうちの約25%が家族など契約当事者以外からの相談になっております」とPIO-NET 情報を元に答弁している。

先述の、消費者庁「いわゆるマルチ取引の被害に遭わないための5つのポイント」に記されている、2011年にPIO-NET に入力された「マルチ取引」に関する相談9,224件の内容の分析においても、相談者と契約者の一致状況を契約者年代別にみると、「契約者以外が相談」について、20代以下が43.6%、30代が28.4%、40代が16.4%とあり、20代以下から70歳以上まで全年代を平均すると約30%が「契約者以外が相談」している（図2）。

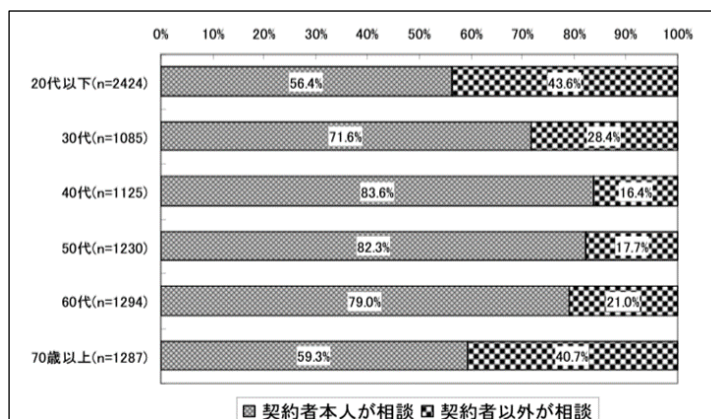


図2 相談者と契約者の一致状況（契約者年代別）

（出典）「いわゆるマルチ取引の被害に遭わないための5つのポイント」（2012）消費者庁(WARP)
https://warp.da.ndl.go.jp/info:ndljp/pid/11010180/www.caa.go.jp/adjustments/pdf/120417adjustments_1.pdf
 (2024.2.15 閲覧)。

2023年5月に（独）国民生活センターより公表された2022年度の全国の消費生活相談の状況¹⁰では、契約者以外が相談している割合は、契約者が20歳代では17.5%、70歳代以上は21.1%、30歳代から60歳代は10%未満であった。他の販売購入形態に比べてマルチ取引に関する相談は、先述の2023年の大臣答弁の約25%や、2012年の消費者庁資料の約30%が「契約者以外が相談」しているということから、契約者以外からの相談の割合の高い傾向にあることが続いていると推察される。では、PIO-NETは契約者ではない家族から寄せられた被害実態について、どれだけのことが把握できているのだろうか。

5. こぼれ落ちるマルチ取引契約者家族被害

消費生活センターでは、契約者の意向をもとに必要な応じた助言やあっせんを行うため、原則として消費者被害に遭った当事者からの相談を受け付けている。マルチ取引会員の親族から、例えば、「妻が精油を飲めばアトピーが治ると信じて子どもに飲ませている」「息子が不当に高額な空気清浄機や鍋セットを借金し購入している」などの相談が寄せられた場合、相談内容を元に、薬効をうたっていることや、料金が高額であることなど、相談内容に関する問題点を登録はできるだろう。しかし、例えば、マルチ取引をやめさせようとして夫婦関係が悪化してしまったことや、マルチ取引をやめようとしないう息子の将来を案じる気持ちは、分類できるものではない。

一例として、2023年2月28日に日本弁護士連合会が開催した「特定商取引法5年後見直しについての院内学習会」に登壇した、投資マルチ被害者の母、川上氏の訴えを以下に一部引用（イタリックで表記）する(川上 2023)。

私の娘穂野香は、当時22歳で、2020年3月に大学を卒業し就職したばかりでした。その年の8月に投資マルチの被害に遭い、150万円の借金を背負って、2020年10月1日、自ら命を絶りました。... (略) ...9月中旬頃、娘の様子がおかしく元気がなくなり、理由を聞くと詐欺に

¹⁰ 国民生活センター「2022年度 全国の消費生活相談の状況－PIO-NETより－」
https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20230809_1.pdf (2024.2.25 閲覧)

あってしまったみたいと話してくれました。娘と対面できたのは夜中の0時過ぎでした。変わり果てた娘の姿を見てショックでパニックになりました。…(略)…罪を犯した加害者が反省も謝罪もなくなぜ普通に生きているのでしょうか。

このような相談を消費生活センターで受けた場合、どのような苦情相談対応が可能か、ここで、消費生活相談員として検討したい。相談窓口では原則として、相談者の個人情報と属性を聴き取り、5W1Hを念頭に置きながら客観的な事実を具体的に聞き取ることに努める(吉松 2020)。本件の場合であれば、契約者(穂野香氏)と相談者(川上氏)の属性、契約先や契約に至った経緯などを聴き取り、契約者がすでに死亡していることから、相談の動機と目的、つまりなぜ相談したのか、どのようなことを望んでいるのか、相談の主訴を聴き取る。相談者が被害回復を希望する場合は、契約内容が詐欺的な投資マルチ取引であることから、一般的なマルチ取引や無限連鎖講に関する説明をした上で、弁護士等への法律相談に繋ぐことになるであろう。また、相談者が契約先業者への行政処分を求めた場合は、消費生活センターには行政処分権限がないことを説明した上で、特定商取引法に基づく「申出制度」について説明するであろうか。

その上で、これらの聴き取りと相談対応についてPIO-NET入力項目に従いデータを登録することになる。相談の内容には、契約者が投資マルチの被害に遭い、借金を苦に自死していることや、相談者の母親としての辛い思いを、500字以内という字数制限の中であるが、入力することはできるかもしれない。しかし、「我が子の自死により親として無念な苦しみを背負う」という精神的被害は、消費者相談の問題点を把握するための項目において、分類できるような問題ではない。

また、消費生活窓口は原則として消費者被害に遭った当事者からの相談を受け付けており、家族等から相談が寄せられたとしても、契約者が被害を被害として認識していない場合、契約者自身の被害回復に向けた対応が難しい。そして先述の通り、家族の精神的被害などはPIO-NET入力項目等により分類し、把握できているものではなく、消費生活窓口に寄せられる相談者のことばが全て、相談情報登録されているわけではない。このPIO-NETシステムの限界は、契約者がその権利を行使することを原則とする現在の法制度の限界といえるのではないだろうか。この状態を筆者は、消費生活相談情報より「こぼれ落ちる」ということばで表現する。

6. おわりに

本稿では、マルチ取引契約者の家族が受ける消費者被害について、先行研究や立法府での議論を概観し、消費生活相談におけるマルチ取引契約者の家族からの被害相談の課題を考察してきた。ようやく「社会の問題」として捉えられるようになったマルチ取引契約者家族の被害であるが、現在は、国や地方公共団体の消費者行政の基礎情報であるはずの消費生活相談情報からは「こぼれ落ちる」状態であることが明らかになった。

先述したように、「マルチ被害をなくす会」会員の中には、マルチ取引契約者である家族から製品を強要され、健康被害が発生しているケースもみられる。また、病院で治療を受

けるように家族がいくら忠告をしても、がん患者である契約当事者が、マルチ取引勧誘者からのマルチ商材の効果の妄信させる言葉を信じて標準医療を忌避し、その結果命を落とすという深刻な被害も発生している¹¹。先述の「マルチ被害をなくす会」会員アンケートでも「洗脳され、忠告に耳を傾けてもらえない」という精神的被害を、多くのマルチ取引契約者家族が被っていた。一緒に暮らしている家族にどれほど忠告しても耳を傾けてもらえず、その結果、大切な家族を失ってしまうという精神的被害は、いかほどのものであろうか。

連鎖販売取引の商品の品質・性能やサービスまたは権利の効果について、不実告知や不利益事実の不告知は、特定商取引法第34条により禁止されており、これまで連鎖販売業者の行政処分において「アトピーが治ります」「ガンが治った人もいる」など不実告知等が認定されている事実は多い(齋藤ら 2019)。一般連鎖販売業者など会員が違法な不実告知を行っていることは、連鎖販売取引業者にとっても業務停止などの行政処分に繋がる深刻な問題であるはずである。

たしかに契約者が被害を被害として認識していない場合、契約者自身の被害回復に向けた対応は難しいものではあるが、マルチ取引契約者の家族からの苦情相談が寄せられたとき、消費生活相談員は、相談者に寄り添い問題点を聴き取り、相談者からの要望があれば、連鎖販売取引業者に相談者の要望を伝え対応を求めることは現行制度でも可能であると考えられる。ただ、精神的被害の回復については、家族にとっての精神的被害の元である契約者のマインド・コントロールが解かれることがなければ事実上困難である。そのような困難な課題を抱えるマルチ取引契約者家族の精神的被害を軽減するには、「靈感商法等の悪質商法への対策検討会¹²」報告書で示されたような、「公認心理師、精神保健福祉士、精神科医、宗教社会学者、弁護士等の専門家とも連携しつつ、当事者及びその家族の支援を行うより専門的な相談窓口」を設け、関係機関等が適切に連携を図ることが必要と考えられる。そのうえで、契約当事者以外からの苦情相談内容が「こぼれ落ちる」状態を改善するためには、消費生活相談情報の収集システムの改修・改善を行っていく必要があるであろう。

樋口(2019:66)は、詐欺の被害に遭った1人暮らしの老人が、ほとんど顔を出さない子どもたちよりも毎日のように気づかいする詐欺師にお金を渡してしまったというケースを例にあげ、被害の撲滅は「消費者トラブルが生じる背景をより深く分析し、そこに生じた問題を解決しなければ」容易ではないかもしれないと述べている。マルチ取引契約者の家族の被害も、撲滅するにはその背景をより深く分析することが必要である。国民生活センター商品テスト部、消費生活専門相談員の小坂(2023)は、国民生活センターに寄せられた1件の事故情報から、商品テスト等を実施し注意喚起を行い、法規制に至った2つの事案を紹介している。小坂が述べる通り、消費者事故情報を1件だけの救済に終わらせず社会全体の財産となる対応が重要である。製品安全分野だけでなく契約被害分野でも同様のこ

¹¹ 「『がんに効く〇〇』のワナ 37歳で命を落とした女性が信じた誤情報」NHK オンライン <https://www.nhk.or.jp/minplus/0119/topic033.html> (2024.3.3 閲覧)。

¹² 「靈感商法等の悪質商法への対策検討会報告書」(2022.10.17) 消費者庁 https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/meeting_materials/review_meeting_007/assets/consumer_policy_cms104_221014_09.pdf (2024.3.3 閲覧)。

とがいえるであろう。そこで最後に、マスター消費生活アドバイザー資格取得者が、消費者事故情報を社会全体の財産として活用すべく、消費者トラブルが生じる背景をより深く分析し、被害撲滅のための問題解決に向け研究する役割を担うことを提案したい。

参考文献

- 坂東俊矢(2023)「連鎖販売取引をめぐる法規制と被害救済の課題：マルチ商法を特定商取引法でどのように規制するべきか」『現代消費者法』(59),pp.74-81.
- 樋口一清(2019)『消費経済学入門：サステイナブルな社会への選択』中央経済社.p.66.
- 平林有里子(2019)「消費者啓発活動における SNS 利用の課題と可能性」『消費者法ニュース』(120), pp.102-104.
- 藤本亮(2023a)「マルチ商法会員の親族被害の実態」『消費者法ニュース』(134),pp.52-55.
- 藤本亮(2023b)「被害者家族が国に求めるもの：マルチ被害をなくす会のパブコメ意見を中心に」『消費者法ニュース』(136),pp.17-18.
- 垣口勝彦(1991)「連鎖販売取引に対する刑事規制について」『阪南論集 社会科学編』27(1), pp.67-78.
- 川上佐永子(2023)「被害者の声」『消費者法ニュース』(136),pp.5-6.
- 小坂潤子(2023)「消費生活相談に寄せられた1件の事故情報から特定製品指定に至るまで：強力な磁力のマグネットセット及び高吸水性樹脂ボールの子どもへの誤飲事故」『国民生活研究』国民生活センター教育研修部「国民生活研究」編集委員会編 63(2),pp.67-82.
- 圓山茂夫(2018)『詳解 特定商取引法の理論と実務 [第4版]』民事法研究会.
- 村千鶴子(2023)『Q&A 市民のための特定商取引法(第2版)』中央経済社.
- 永岩慧子(2023)「マルチ商法被害の現状と法規制」『法学セミナー』68(12),pp.31-37.
- 西田公昭(1998)『「信じるころ」の科学：マインド・コントロールとビリーフ・システムの社会心理学』サイエンス社.
- 西田公昭(2020)「偽装勧誘におけるマインド・コントロール」『消費者法ニュース』(125),pp.37-41.
- 齋藤雅弘・池本誠司・石戸谷豊(2019)『特定商取引法ハンドブック[第6版]』日本評論社.
- 堺次夫(1979)『マルチ商法とネズミ講：洗脳商法の恐怖』三一書房.
- 佐々木晴哉(2023)「マルチ商法家族被害について：マルチ2世の自分史の観点から」『消費者法ニュース』(136),p.4.
- 佐藤正明・堺次夫(2023)『まんがでわかるだましの手口：悪質商法 4 コマ事例集』東京新聞.pp.118-119.
- 住田浩史(2023)「マルチ商法家族被害の救済」『消費者法ニュース』(136),pp.7-9.
- 竹内昭夫(1995)『消費者保護法の理論：総論・売買等』有斐閣.
- 吉松恵子(2020)「消費生活相談対応の心構えと聴き取りで大切にしたいこと」『国民生活ウェブ版』(91),pp.5-7.
- ズータン(2021)『妻がマルチ商法にハマって家庭崩壊した僕の話。』ポプラ社.