

速報 『ネット取引なんでも110番』

～ネット通販・ネットオークション・SNS

～サクラサイト・アフィリエイト・などなど～

公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会
(通称 NACS)

実施状況

日時	平成26年11月8日(土)、9日(日) 午前10時～午後4時
場所	東日本支部 電話番号 03-3400-1103 西日本支部 電話番号 06-4790-8110
相談方法	電話 及び FAX (東京のみ03-6434-1161)
相談対応者	(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会会員、
アドバイザー	弁護士 高木篤夫氏
主催	(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会 (NACS)

相談概要

11月8日(土)9日(日)の2日間の相談受付件数は東京・大阪合計で141件でした。今回、「ネット取引なんでも110番」と題して行った相談では、法の隙間を狙ったような新たなトラブルの相談が寄せられました。

中でもインターネットを巡るトラブルは、通信販売をはじめとして、ネットオークション、人の善意に付け込むサクラサイト、また、一部の“儲かります”情報に踊らされる悪質なアフィリエイトなど、あの手この手の新たな手法で消費者被害を惹起しています。

特に、若者から高齢者まで利用が急増しているネット通販において、ブランドのアウトレットショップだと思い、申し込んで支払いをしたが商品が届かない。日本のサイトだと思ったが、海外から模倣品が届いたという相談が多く寄せられ、ネット通販を利用する際の注意喚起を、もっと有効に届けることが大切だと思われました。

また、親のクレジットカードを無断で子供が利用し、オンラインゲームを利用して、高額請求を受けたなど、子どもの消費者教育の必要性とともに、クレジットカードのセキュリティの問題等クレジットカードのマンスリークリアの取引においても安全な決済手段とはいえません。

一方、SNSの広告で勧誘されたバイナリーオプションなど、新たな金融商品の取引もあり、全てのネット取引において、消費者が安易にネット情報だけを鵜呑みにして、次々と新たなトラブルが発生していると思われます。しかもインターネット上での取引における決済手段の電子化・多様化が進み、契約の流れがつかみにくくなっています。今回の相談でも、ネット上でクレジットカードナンバーを入力したものの、どこに支払ったか明確にならず、相談員が苦慮する場面も多く、聞きとりに時間がかかったという声から、ネット取引に利用されている決済手段の複雑な仕組みに消費者も理解できずにいる状況が明らかになりました。

このような被害実態から、インターネット取引の特性ゆえの問題や特定商取引法、割賦販売法などの陥穽等々相談事例から検証を行い、法の隙間問題や未整備な法規制などを関係機関へ情報提供や提言等を行って行きたいと思っています。情報ツールがくらしの安全・安心につながりインフラ整備の一助となる様提言していく所存です。

「110番」実施内容の詳細のお問合せ、取材等に、随時、対応させていただきます。

公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会

1

〒150-0002 東京都渋谷区渋谷一丁目17番14号 全国婦人会館2F

電話 03-6434-1125 FAX 03-6434-1161 <http://www.nacs.or.jp/>

本件に関しては、下記担当までご一報いただければ幸いです。宜しくお願い致します。
なお、集計値は速報のため精査が必要ですので、あくまでも目安とさせていただきます。寄せられた相談については今後、問題点の抽出、分析を行います。併せて関係機関への提言、消費者への啓発、法整備等へ向けて、110番報告書を2015年1月に公表する予定です。

「ネット取引なんでも110番」で受けた相談事例

1【 SNSを通して出会い系サイトの登録にプリペイド型電子マネーで払ったが返金してほしい】
SNSからきたダイレクトメッセージに連絡したところ、出会い系サイトへの登録を求められた。その時「登録料は立て替えてほしい、登録確認後必ず1時間以内に返金する」と言われて、コンビニ行き指定されたプリペイドカードの予約番号で支払い登録した。その後もいろいろな理由で請求があり、次々と相手から知らせてきた予約番号で支払った。入金後返金されない。(40代：男性)

2【 ネット通販でブランドスポーツシューズを申し込んだが商品が届かない 】
3週間前にネット通販でブランドスポーツシューズを申し込んだ。3000円と安く表示されていたので、ネット表示の日本語がおかしく振込先が外国人名義で違和感があったが、代金を振り込んでしまった。3週間たっても商品が送られてこずメールを送信しても返信が全くない。(40代：女性)

3【スマートフォンで購入した航空券。性別間違いだけで手数料を請求された】
航空会社のHPから、家族で海外旅行するために航空券を申し込んだ。代金はクレジットカードで支払ったが、届いた確認メールで、娘の性別を間違えて選択したことが分かった。慌てて性別変更の申し入れをしたら、「性別変更するには手数料5千円が必要」と言われた。性別変更だけに5千円の手料は納得できない。(40代：男性)

4【無料通話アプリに不正ログインしたメッセージで、電子マネーを騙し取られた】
スマートフォンの無料通話アプリで「友達登録」をしている友人のアカウントから、「仕事で忙しいので、電子マネーのプリペイドカードを買うのを手伝って」というメッセージが届いた。コンビニでプリペイド型電子マネーを購入して、ネット決済用の数字を写真に撮って送った。後刻、友人のアカウントを不正利用した別人に騙されたことが分かった。返金は困難だろうか。
(30代：女性)

5【ネット広告に応募し、高額な内職の契約を勧誘された】
ネットをみて本の広告文作成のアルバイトに採用され練習として2通の広告文を書いた。事業者から電話があり、大変反響があったので、ウェブライターとして広告文を書いてみないかと誘われた。「スポンサーの著作権料として39万円かかるが、あなたの書いた紹介文を見た人が、本を購入したら購入代金の20%があなたの報酬になる。成功報酬制なので39万円払っても2週間くらいで元が取れる。」と言われた。誘導されたサラ金で39万円借りて即、振り込んだ。事業者は更にサラ金から借りるよう勧め逡巡しているとカードを作るだけでいいという。おかしい話だ。(40代：女性)

6【送料無料のネット通販を利用したのに、返品したら送料を請求された】
大手通販モールのサイトで、送料無料でブラウスを購入した。サイズが合わず返品を申し出たら、往復の送料を請求され、仕方なく支払ったが納得できない。(30代：女性)

7 【 ネットのクーポンで洗濯パックを利用したが仕上がりに納得できない 】

ネットに10点4000円の洗濯パックの割引クーポンを見つけて利用した。女性用スーツや男性用のジャケットを出したが、上着のそで口とポケット上部が裂け、プレスずれがあった。業者に連絡したが、約束通り対応されず、やっと連絡が取れたら、スーツの経年劣化、運送業者が傷をつけたと主張し責任を取らない。(30代：男性)

8 【 初期設定されていない新品のスマートフォンをオークションサイトで落札したが、初期設定済みのスマートフォンが届いた。】

オークションサイトが用意している推奨決済サービスを利用した。届いたスマートフォンは既に初期設定されてSIMロックされており、自分のSIMカードが使えない。出品者に苦情を言うと、商品到着後に私が初期設定したと言い、埒があかない。商品到着後14日経つとオンライン用銀行口座から自動的に出品者に代金35000円が振り込まれてしまう。オークションサイトに苦情を言っても、個人間で解決せよと、対応してくれない。(40代・男性)

9 【未登録業者が販売したバイナリーオプション取引を解約した】

本年6月ごろ、SNSの広告で知ったバイナリーオプション取引に興味を持ち申し込んだ。クレジットカード決済で数十回投資したが一度も儲かることなく預け金の出金にも応じてもらえなかった。40万円の損失を出したが、その後不審に思い調べたら、金融庁が警告している未登録業者ということが分かった。決済代行業者に返金交渉して全額返金された。同様の被害者が多いと思われるので情報提供したい。(40代・女性)

10 【10歳の息子が母親のカードを使ってオンラインゲームで高額請求を受けた】

クレジット会社より高額請求の連絡を受けた。利用状況を調べたら、10歳の息子がゲーム機からオンラインゲームのソフトやアイテムを購入し、母親のクレジットカードのパスワードを推測して入力したら使えたらしい。パスワードは2つあったが、以前使った際に記憶していたものと、息子の名前を入れたら使えたという。パスワードを息子の名前にしていたことは迂闊であったが、何とか契約を取り消せないか。(40代・女性)

11 【オークションサイトの登録を解約したいが連絡先が分からない】

10年以上前にネットオークションサイトへ入会し、毎月300円支払ってきた。しかし現在は全く利用していないので解約したいが、連絡先が分からない。クレジットカードで引き落とされているので今後の引き落としを止めたいが、解約できるパソコン画面に行き着かない。オークションサイトを利用するIDは削除してしまいわからない。どうしたら解約できるか。(50代・女性)

12 【先ほど夫がアダルトサイトから高額な請求を受けたが、支払うべきか】

先ほど、夫が自分のパソコンからアダルトサイトの画面をクリックして30万円の請求画面になった。驚いて自宅の電話からサポートセンターに連絡したが、相手は出なかった。有料との告知が無くて、ワンクリックしただけなのに払わなければならないか。放置したら取立人が自宅に来ないだろうか。(70代・女性)

アドバイザー 高木篤夫弁護士のコメント

ネット取引の相談では、アフィリエイトの悪質勧誘、SNSからバイナリーオプション取引というようなトラブル事例も出ているが、既知のトラブル類型が今だに繰り返し多数発生し続けトラブルの中心となっていることは、その対策がまだまだ十分になされていないことを示しているともいえるであろう。法規制・整備の検討や消費者への注意喚起をさらに進める必要があるといえる。

ネット取引で物品購入をする場合には、通販事業者が信用できるかどうかを十分に検討したうえで取引をすることが求められる。相談事例では、代金の安さなどの自己に有利な取引条件に惹かれて購入申込みをし、品物が送られてこない、海外から粗悪品・偽物が送られてくるなどのトラブルになってから、事業者のWebなどをみて、特定商取引法上の表示やその他の取引条件・利用規約やWeb上の商品等のページ記載を確認して、おかしい点に気づくことが多いようである。

ネット取引は簡便であると同時にネット上で消費者が事前に得られる情報が限られていることから、取引相手の信用性や取引条件には十分注意して、取引を検討する必要がある。ところが、消費者は、取引の簡便さに引きずられて、取引相手や取引条件に注意を払わないまま取引してしまうケースが多々みられる。ネット取引は、トラブルが生じたときに法律解釈上では巻き戻しなどができたり、事業者の責任が問える場合であっても、相手の実態がつかめない、被害回復コストが被害額にみあわないなど現実には被害回復が困難なことも多い。消費者がトラブルにあわないように十分注意することが重要である。ネット取引をするときこそ、クーリング・オフ（冷静になって考え直すこと）が必要だろう。

ネット取引の内、サービス関係の相談では、特に未成年者のオンラインゲームの取引が問題となっている。経済産業省の「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」においても本年度版では未成年者取引について改訂が行われているところであるが、今後も被害実態をみながら対策を検討すべき課題であるし、法律上の課題も残されている。

高額課金問題は、多くは親のクレジットカードによる決済で高額の請求がくることによって問題が発覚する。支払手段が多様化・複層化していることもネット取引の問題解決を困難にしている面があるようである。当事者もそれだけ多くなり、ひとつの目的をもった取引がいくつもの法律関係に分断されてしまうこともある。クレジットカード取引だけでなく、クレジットカードによって電子マネーを購入したうえで決済するなどといった取引もみられたり、どこで決済されたのかもよくわからない事例もある。オンラインで決済する際の本人認証など、セキュリティをより強化することでカードホルダー本人のみが決済可能にするような仕組みも考えるべき時期にあるように思われる。ネット取引の多くはポストペイの仕組みが伴い、これが問題のある取引またはトラブルの生じやすい取引に用いられることが多くなってきていることからすると、マンスリークリアのみを割賦販売法の規制外において、抗弁接続を認めないというような合理的理由はないようにも思われるところであり、支払手段に関する法整備を進めて安心・安全なネット取引環境を整備していくべきである。

ワンクリック詐欺などの不当請求関係の相談もいまだに存在している。インターネット上ではクリックでリンクしたページを遷移していくという操作の容易さを逆手にとった悪質な取引行為である。法的には、たとえ事業者が契約が成立したと主張しても、ユーザがもともと契約成立する意思を持っていなければ、その契約不成立や無効を主張できるので、画面の表示に驚いて相手に連絡をとって個人情報や支払を伝えたり、支払をしつけないでほしい。

以上