

## (1) 通信販売トラブル「買ったものがイメージと違う！」

### ・契約の基本と消費者保護

契約とは、法的に保護される約束のことです。契約が成立すると、その約束を守らなければならない義務(相手方からすると、約束を守ってもらえる権利)が発生します。

「契約が成立したら、一方的な都合で解約することはできない」というのが民法の原則です。勝手に解約できてしまうと、約束を守ってもらえると期待して準備した相手方に不利益が生じるからです。

ここで注意すべきは、民法が前提にしているのは「契約当事者は対等だ」ということです。しかし、実際には、消費者と事業者との間には、情報量や交渉力に大きな格差があります。このため、消費者が契約の可否等を適切に判断できずに、契約をしてしまう場合があります。そこで、消費者の権利を守るために、民法の特則(特別法)が定められています。特定商取引法、割賦販売法、消費者契約法などが、これに当たります。

### ・通信販売はクーリング・オフができない

一定の期間内であれば、いかなる理由であっても、消費者が一方的に契約を解約できるのが「クーリング・オフ」です。クーリング・オフは、主に特定商取引法が定める特別ルールで、消費者にとって非常に強力な手段です。しかし、通信販売にはクーリング・オフが適用されません。通信販売は、訪問販売等のように不意打ち性がないからです。

代わりに、通信販売については、「消費者からの解約が原則可能とした上で、事業者が解約や返品の特約を表示している場合には、特約が優先される」と定められました。つまり、「返品不可」という特約が表示されていれば、消費者は返品できないのです。

このため、通信販売であるネットショッピングでは、「購入しようとする商品が、解約や返品はできるのか」をしっかりと確認する必要があります。

### ・どこを確認すればよいのか？

ネットショッピングのサイトには、「特定商取引法による表記」「ご利用ガイド」「お問い合わせ」など、さまざまな言い方で必要な情報が記載されています。

しかし、特定商取引法は、「どこに何を記載しなければならない」とは定めていません。「商品の代金や送料、支払方法などの購入条件や解約や返品の特約をサイト内に表示しなければならない」としか定めていないのです。

このため、「特定商取引法による表記」だけを読んで、「解約や返品の特約がない」と判断してはいけません。1つの情報だけで判断せずに、必要な情報を意識して、どこに書かれているのかをしっかりと確認することが大切です。

### 何を確認しなければいけなかったのかな？

■■■ 探してみよう！ ■■■

#### 1.商品の表示

サイズ、数量、値段、材質、色など

#### 2.購入条件

支払い総額(送料、手数料を含む)、支払い方法、返品に関する条件など

ヤギ島アンテナ・ショップ  
ヤギ浮き輪  
ヤギ島の職人が作るかわいくてじょうぶな浮き輪です。

数量 1

値段 2,000円  
合計 2,000円

サイズ 100cm  
胸囲の目安 80cm  
材質 PVC(塩化ビニール樹脂(じゆし))  
品質基準 STマーク

特定商取引法による表記    ご利用ガイド    お問い合わせ

特定商取引法では、返品条件などの記載すべき事項をどこに記載するかまでは定めていない。

## (2) 通信販売トラブル「買ったものが届かない…」

### ・消費者被害の実態～被害救済の困難さ～

契約が成立すると、その約束を守らなければならない義務（相手方からすると、約束を守ってもらえる権利）が発生します。つまり、ネットショッピングで商品を購入すると、事業者にはその商品を引き渡す（発送する）法的な義務が生じ、消費者にはその商品を受け取る権利が法的に保障されます。

そして、消費者は、代金が支払い済みであるにもかかわらず、商品が届かなければその事業者に対して商品を引き渡すよう請求することができます。又、消費者は、商品が引き渡されないことを理由に契約を解除し、支払い済みの代金を返還するよう請求することもできます。さらに、事業者が消費者の請求に応じない場合には、裁判を起すこともできます。

しかし、残念ながら、これは法理論上の話です。実際には、商品が届かないので慌てて事業者に連絡をしようとしても、サイトに書かれている電話番号にはつながらず、住所もデタラメなケースが非常に多いのです。たとえ裁判を起して勝訴判決を得たとしても、事業者の財産が判明しなければ強制的にお金を払わせることもできません。悪質なネットショッピング事業者に引っかかると、被害を回復することが困難です。

つまり、被害に遭わないことが極めて重要であると言わざるを得ません。

### ・どこを確認すればよいのか？

ネットショッピングでは事業者（販売業者）が実在するかどうか、直接見て確認することができません。

このため、その事業者が信用できるのかをよく調べることが重要です。イカ先生の解説に示したポイントを参考に、住所や連絡先、支払い方法などの事業者の情報をしっかり確認したり、いざという時のために連絡先などの画面を印刷保存したりすることも有効です。

ご利用にあたって	
運営会社	株式会社 ヒポポダマス
ショップ名	アンテナショップ ダマス屋
運営責任者	カバガダ マスヨ
所在地	東京都カバ市ヒポポ町
URL	http://hipopo-damus.com
メールアドレス	damasu@free.mail
支払い方法	前払いによる銀行振込 (振込手数料はお客様で負担)
送料	無料

- ①住所が途中までしか書かれていない。
- ②メールアドレスだけで電話番号が書かれていない。
- ③支払い方法が前払いの銀行振込しかない。

## プラットフォーム事業者は契約当事者ではない

オンラインショッピングモールやネットオークション、フリマサイトなどのプラットフォーム（楽天市場やヤフオク、メルカリなど）を利用した場合に、プラットフォーム事業者から商品を購入したと認識している消費者は少なくありません。

しかし、売買契約は消費者と出品者との間で締結されており、プラットフォーム事業者との間に契約はありません。このため、「商品が届かない」といったトラブルが発生した場合、プラットフォーム事業者にトラブルを訴えても、「当社では対応できません。出品者（販売業者）と話し合ってください。」と言われてしまうケースが多いのです。

### トラブルを避けるために

- ①プラットフォームの仕組みをよく理解する。
- ②実際に契約をする相手方は誰なのか、その相手は信用できるのか、よく確認する。
- ③トラブルの際に、プラットフォーム事業者がどのような対応をしてくれるのか、利用規約などで確認する。

### (3) 架空請求トラブル「身に覚えがないのに高額な請求が！」

#### ・ 架空請求を無視していいのは、なぜ？

架空請求は、まるで消費者に支払義務があるかのように見せかけ、お金をだまし取る手口です。「支払義務が発生しているか否か」、これを冷静に見極めることが重要です。

そのためには「契約が成立しているか否か」をよく確認する必要があります。契約が成立していなければ、何ら義務は発生しません。

#### ・ 契約はどのように成立するか～契約の基本原則～

契約は、申し込みと承諾の意思表示が合致することで成立します。契約書の作成は、契約の成立要件ではありません。口頭の申し込みと承諾でも、契約は成立します。

スーパーマーケットでリンゴを購入する例は、中学生にも分かりやすいでしょう。消費者がリンゴを差し出す = **申し込み**  
店員がリンゴの金額を告げる = **承諾**  
これにより契約が成立し、消費者と事業者にはそれぞれ右のような権利と義務が発生します。



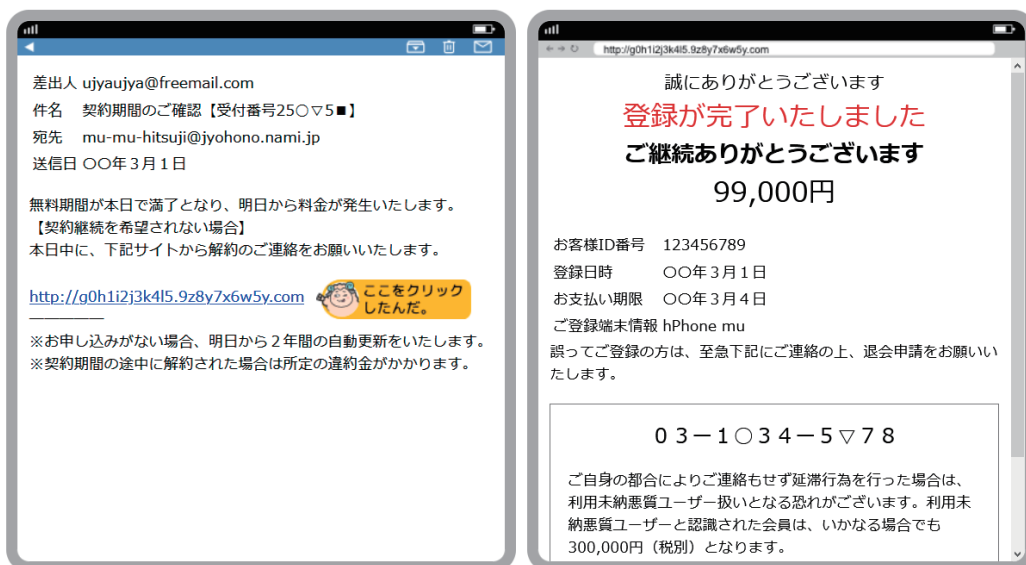
契約が成立することで、法律上の約束を守らなければいけない義務が発生する。

#### ・ ムームーの事例は契約が成立しているか？

ムームーは、「下記サイトから解約のご連絡をお願いいたします。」と記載された URL をクリックしたら、「登録が完了した」として 99,000 円を請求されました。

しかし、このサイトは「解約」のためのものと表示されていますから、この URL をクリックしたとしても、何らかの契約の申し込みをしたことにはなりません。また、契約の内容や条件も提示されていないので、代金 99,000 円の動画提供サービスの申し込みをしたとはいえません。

契約が成立していないので、お金を支払う義務も生じないのです。



契約が成立していないので、お金を支払う義務も生じない。

#### ・架空請求を無視しなければいけないのはなぜ？

架空請求は無視しなければなりません。理由は、個人情報が事業者に漏れてしまう危険があるからです。

ムームーは、請求に驚いて事業者に連絡してしまい、名前や住所、電話番号などの個人情報を伝えてしまいました。中には、「解約のためには本人確認が必要です」などとして、名前や連絡先などを言わせるというパターンもあります。

このようにして悪質業者が入手した個人情報は、別のさまざまな悪質商法の勧誘に用いられてしまうことは言うまでもありません。

#### ・個人情報は自分が伝えなければ、相手に知られない

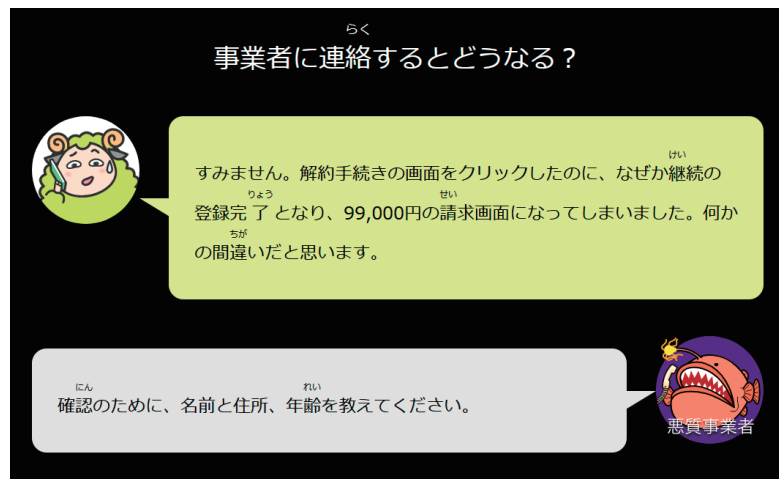
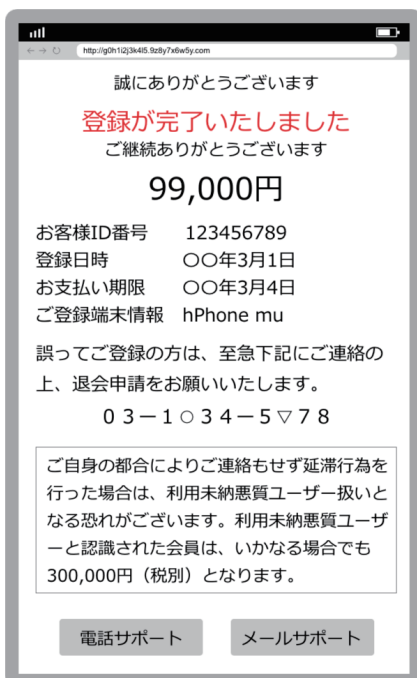
事業者個人情報を伝えてしまう要因の1つに、既に自分の個人情報が相手に知られているかのような見せかけの表示が書かれている場合があります。ムームーの場合も、「ご登録端末情報」が表示されていました。例えば、自分の携帯電話の番号やメールアドレスが表示されることがあるため、ますます焦って、請求金額を支払ったり、事業者に連絡したりしてしまう人がいます。

しかし、これは携帯電話に登録されている自分の情報を自動的に表示させるプログラムが仕組みであるだけなのです。決して、事業者があなたの個人情報を知っているわけではないのです。個人情報は自分が伝えなければ、相手には知られません。

#### ・個人情報を漏れいさせるウイルス

「メールで来た URL をクリックしたら、個人情報を漏れいさせるウイルスをダウンロードしてしまった」というケースもあるようです。

いずれにしても、見知らぬメールの URL を安易にクリックしないこと、何かあればすぐに周りの大人に相談することが大切です。



「消費生活相談センターに相談しよう」では、ムームーが相談している様子を学習できます。参考ページ p 7



## (4) オンラインゲームトラブル「オンラインゲームで高額な請求が・・・」

### ・他人名義のクレジットカードは、絶対に使ってはいけない。

クレジットカードは、消費者とクレジット会社との間の会員契約に基づいて発行されます。消費者は会員規約の内容に承諾して申し込みをしているのですから、会員規約に従って、クレジットカードを利用しなければなりません。

会員規約には、「クレジットカードは名義人（会員）しか使用してはいけない」という趣旨の規定が数多く存在します。「他人に貸したり譲渡したりしてはいけない」「紛失した場合には直ちにクレジット会社に届け出なければならない」というのも同じ趣旨の規定です。さまざまな方向から名義人以外の者がクレジットカードを使用しないように定めているのです。

では、なぜ、クレジットカードを他人が使用してはいけないのでしょうか。

次ページで詳しく解説しますが、「クレジットカードを利用することは、クレジット会社に借金をする」と同じことです。このため、クレジット会社は、クレジットカード発行の際、申込者の信用（支払能力）を調査し、その人の信用によってクレジットカードを発行するかどうかや利用限度額を決めます。他人がクレジットカードを利用できてしまえば、消費者信用に基づくクレジットカードの仕組みそのものが成り立たないからです。

### ・クレジットカードの管理

「クレジットカードを他人に使わせてはいけない」ということは、「他人に使われないよう適切に管理しなければならない」ということです。多くのクレジット会社が、クレジットカードの管理に関する規定も設けています。

「子供が親のクレジットカードを利用してオンラインゲーム等のインターネット決済を行ってしまう」という事例は数多くあります。親子でパソコンを共用している場合、親がパソコンに登録してあるカード番号等を子供が利用してしまうケースもあるようです。

このような場合に、親が利用代金の支払いを免れることができるケースはほぼありません。それは、親子だからという理由ではなく、名義人のクレジットカードの管理に問題があったからです。例えば、「クレジットカードを入れている財布をリビングに置いていた」のように、子供が利用できるような状況でクレジットカードを管理していたことの責任を問われるのです。

### どこに気を付ければよかったのかな？

ぼっすい  
クレジットカード会員規約 (抜粋)

**第1条 (会員資格)**

会員とは、本規約を承認のうえ〇〇カード株式会社 (以下「当社」という) が発行するクレジットカード (以下「カード」という) の入会申込をした個人のうち、当社が入会を認めた方をいいます。

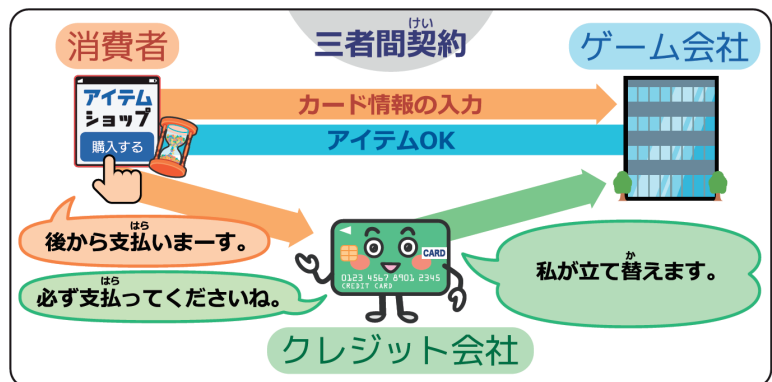
**第4条 (カードの貸与・有効期限)**

1. 当社は、入会申込時に会員が指定したカードを、会員1名につき1枚発行し、貸与します。会員は、カードを貸与されたときはただちに当該カードの署名欄に自署するものとします。会員は、カードの使用・保管・管理を善良なる管理者の注意をもって行うものとします。
2. カードの所有権は当社に属し、会員本人以外には使用できないものとします。
3. 会員は、カードを他人に貸与・譲渡・質入れしたり、担保提供に使用することはできません。
4. 会員が本条1項から3項に違反したことにより、カードが不正に利用された場合、会員は、そのカード利用代金を支払うものとします。

## ・クレジットカードを利用した時の契約関係 ～立替払い契約（三者間契約）～

消費者が、商品の代金支払いにクレジットカードを利用した場合の契約とお金の流れについて、オンラインゲームのアイテム購入を例に、詳しく見ていきましょう。

- ①消費者がアイテムを購入し、カード情報を入力します。
- ②消費者は、すぐにアイテムを入手することができます。
- ③その後、クレジット会社は、ゲーム会社に利用代金を支払います。これが「立替払い」です。
- ④消費者は、後日クレジット会社に利用代金を支払います。



この立替払いの仕組みを理解していない人が多く見られます。消費者がクレジット会社に支払った後に、クレジット会社が販売店にお金を支払うと勘違いしている人も少なくありません。

## ・立替払い契約の仕組みの2つの意味

この立替払いの仕組みには、2つの意味があります。1つは、「クレジットカードの利用は借金と同じだ」ということです。消費者は、後日クレジット会社に利用代金を必ず支払わなければなりません。つまり、支払い日までの間、クレジット会社にお金を借りているのと同じなのです。

もう1つは、「たとえ手持ちの現金が足りなくても、クレジットカードなら買い物ができる」ということです。さらに、銀行等の口座にお金が足りなくても、クレジットカードの利用限度額まで買い物ができます。このため、ついつい使い過ぎてしまうという危険があります。今までいくら使ったかを適切に管理して、収入の範囲で利用することが必要です。



ちょっとだけ思っていたんです。ゲーム代に30万円も使ってしまったとは思いませんでした。



親に大変な迷惑をかけてしまいました。反省しています。

## 現代の中学生に三者間契約を伝える意義

近年、さまざまなキャッシュレス決済が普及し、電子マネーを利用する中学生も多いようです。

Suica や PASMO のようなプリペイド型電子マネーは、事前に入金（チャージ）して利用する「前払い方式」で、今手元にある現金の範囲でしか使うことができません。ここが「後払い方式」であるクレジットカードとの大きな違いです。

キャッシュレス決済の利用に対する抵抗感がない中学生が、将来的にクレジットカードを利用するようになった時に、プリペイド型電子マネーもクレジットカードも同様のものだと考えてしまう危険があります。「クレジットカードの利用は借金と同じだ」という理解をしっかりとさせることが大切です。

東京都消費生活総合センター

### 支払い方法の種類（支払い時期による分類）

支払い方法	カード		スマホ
前払い (プリペイドカード)	ICカード 定期券	回数カード ¥1000	プリペイドカード Mississippi WEB BOOK STORE
即時払い (デビットカード)	Cash Card 12345 64890123 FUKUHO TAROU 03/15	Dabit Card 1234 5648 9012 3456 FUKUHO TAROU 03/15	スマホ決済
後払い (クレジットカード)	Credit Card 〇〇BANK 1234 5648 9012 3456 03/15 FUKUHO TAROU	CREDIT CARD 0123 4567 8901 2345 03/15 TOKYAN MITSUO	

※スマホ決済は設定時に選んだ支払い方法によって、支払い時期の区分が変わる。

Web版消費者教育読本「カートくんの買い物★なびげ～しゅん」より