

第2回安全な暮らしのための情報技術研究会

インターネット通販業界に対する規制

インターネット通販業界に対する規制



2008年11月4日

国民生活センター相談部 吉松恵子

インターネット通販をめぐるトラブルの現状

インターネット通販をめぐるトラブルの現状

インターネット通販をめぐるトラブルの現状

I. インターネット通販をめぐるトラブルの現状

インターネット通販をめぐるトラブルの現状

インターネット通販をめぐるトラブルの現状

1. 全国の消費生活センターに寄せられた苦情件数の推移

2008年度：9月4日現在（2007年度の9月4日の件数は23096件）

インターネット通販を巡る相談件数の推移



2. どんなトラブルが起きているか？

商品未着をめぐるトラブル

「ネットから輸入家具を注文して代金も支払った。約束の期日が来ても商品が届かないうえ、業者と連絡が取れない。」

返品を巡るトラブル

「ネット通販でビジネス用かばんを注文し、昨日届いた。イメージが違うので返品を申し出たら、セール品は返品できないと言われた。」

1) クレジットカードが関わるトラブル

① 未成年者のカード情報冒用

「クレジット会社から利用した覚えの無い約30万円の請求が来た。インターネット上のオンラインゲームの利用料と言われた。中学生の息子が以前からこのゲームで遊んでいることは知っていたが無料の範囲と聞いていたし、息子もカードの使用は否定する。」

5

② フィッシング詐欺

「通信業者から、IDの再契約手続き案内のメールが届いたので求められるまま、住所、氏名、カード番号などを入力して返信した。その後友人からフィッシング詐欺の話を知り心配になりカードの利用を停止した。最近カード会社から身に覚えの無いインターネットショッピング代金50万円の請求を受けた。」



6

2. 携帯電話のメールを悪用したワンクリック詐欺

「ショートメッセージサービスで受信したメールに記載されていたURLにアクセスし、『利用規約に同意した18歳以上の方』の部分をクリックしたところ、『ご登録ありがとうございます。6万円を3日以内にお支払ください』と表示されたので驚いて電源を切った。翌日留守録に支払いを請求する電話があり、改めてサイトを確認したところ、年齢を確認する項目の下に、利用規約へのリンクがあった。規約には『“利用規約に同意した18歳以上の方”をクリックした時点で本規約を同意して契約を締結したものとみなします。利用料金は1ヶ月1万6,000円』と書かれていた。」

7

詐欺の手口

個々の携帯電話番号ごとに対応したURLを記載したメールを、ショートメッセージサービスを用いて消費者へ送信する



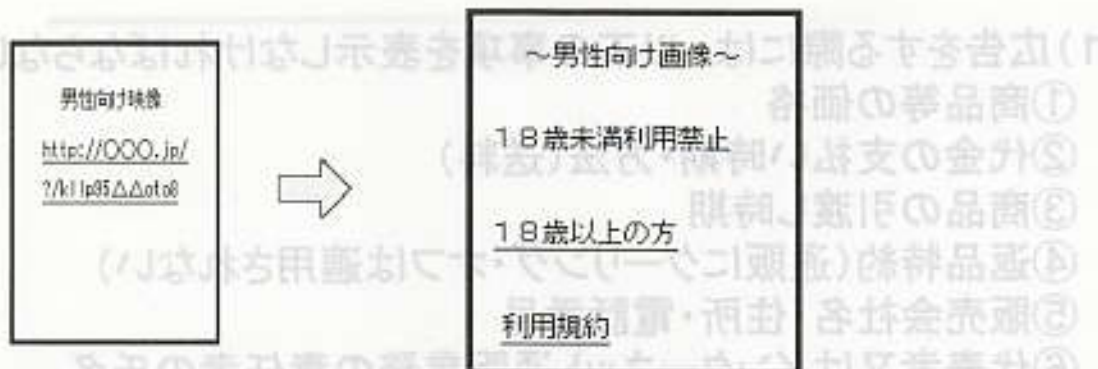
消費者が送信されてきたメールに書かれたURLをクリックするとアダルトサイトに飛ぶ。女性の画像などの画面上で『18歳以上の方』をクリックすると、画面が変わり、登録完了として高額な料金を請求される。(送信者はアクセスした消費者の携帯電話番号が認識できる)



送信者は把握した消費者の携帯電話番号宛てに利用料金を請求する

8

携帯画面の例



利用規約には

- (1) 『18歳以上の方』をクリックした段階で、自動的に入会になること
- (2) 利用料金は定額で5万円
- (3) 入会日から5日以内に指定口座に振り込むことなどが記載されている

9

Ⅱ. インターネット通販業者への法規制の現状

インターネット通販には
「特定商取引に関する法律」
の通信販売に関する規定が適用される



10

1. 通販広告に関する規制

- 1) 広告をする際には、以下の事項を表示しなければならない
- ①商品等の価格
 - ②代金の支払い時期・方法(送料)
 - ③商品の引渡し時期
 - ④返品特約(通販にクーリング・オフは適用されない)
 - ⑤販売会社名・住所・電話番号
 - ⑥代表者又はインターネット通販業務の責任者の氏名
 - ⑦ソフトの販売の場合は利用できるパソコンの動作環境に関する情報
 - ⑧販売数量制限がある場合はその内容
 - ⑨申込期限がある場合など

11

2) 広告事項は省略可能

広告記載義務事項の大部分は、請求があれば、遅滞なく上記を記載したカタログを送付する場合は省略することができる。(なお省略できない事項は以下の3つ)

- ① 販売数量(数量限定がある場合)
- ② 申込み期限(期限がある場合)
- ③ カタログ価格(有料の場合)



「請求次第カタログ急送」のみの表示でOK

12

3) 迷惑メールへの規制

相手の承諾を得ずに広告メールを送る際は以下の事項を表示しなければならない

- ①「件名」の冒頭に「未承諾広告※」
- ②本文の最前部に「〈事業者〉」との表示に続けて、販売会社名、今後の送信を拒絶する旨を通知するためのメールアドレス
- ③送信を拒絶された場合はその後広告メールの送信は禁止
⇒ 違反は行政処分の対象

13

4). 誇大広告の禁止

商品の品質・機能、原産国、商標(ブランド)、メーカー名や返品特約等が著しく優良、有利であると誤認させる表示をしてはならない

⇒ 違反は100万円以下の罰金、行政処分の対象



誇大広告が疑われる場合、主務大臣は、広告表示の裏づけとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。15日以内の提出が無い場合は、誇大広告とみなす。

14

2. 前払い式通販事業者への規制

代金前払い(一部を含む)の場合の通知義務

遅滞なく商品を引渡さない場合は、引渡し日や受領金額等を記載した書面を消費者に送付しなければならない。
(予め消費者の承諾があれば電子メールの送信でよい)

(申込んでから、約1週間以内に商品を送付しない場合、事業者は消費者に通知する義務がある。)

15

3. 不当な申込み誘引行為の禁止

消費者の意に反して申込みをさせようとする下記の行為をしてはならない

- 1) そのクリックが申込みになることを容易に認識できるように表示していない
- 2) 申込みの内容を容易に確認、訂正できるようにしていない

❖ 上記の場合、「電子消費者契約法」によって、消費者に重過失があっても意思表示の無効を主張できる

16

電子消費者契約法とは？

電子消費者契約及び電子承諾通知に
関する民法の特例に関する法律
(平成13年12月25日施行)

電子消費者契約法の概要

1. 電子商取引などにおける消費者の操作ミスの救済

B2C(事業者・消費者間)の電子契約では、消費者が申込みを行う前に、消費者の申込み内容などを確認する措置を事業者側が講じないと、要素の錯誤にあたる操作ミスによる消費者の申込みの意思表示は無効となる。

これまでは、事業者から、操作ミスが「重大な過失」にあたるので契約は有効に成立している、と主張することが可能だった。

2. 電子商取引などにおける契約の成立時期の転換

電子契約は、承諾の通知が申込者に到達した時に成立する。

(これまでは、承諾の通知が発信された時に契約が成立。)

注意 1と2の「電子契約」は対象が異なる。

19

Ⅲ. 新たなトラブルの現状

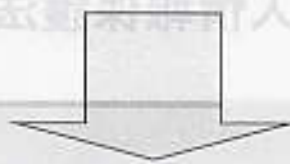
1. 迷惑メールの苦情が多発：送信拒絶を通知したアドレスに迷惑メールが集中
2. 返品をめぐるトラブルが多発：返品特約が明示されていない、表示内容が明確でない
3. 決済手段としたクレジットカード情報が漏えいして悪用される被害が発生

01

20

IV. 改正特定商取引法・割賦販売法(2008年6月11日成立、18日公布)による新たな規制

1. 広告メールは消費者の承諾又は消費者から請求がある場合のみ送信可能に
〔オプトアウトからオプトインへ〕



承諾、請求があったことの記録の保存を義務付け

21

2. 原則返品可能、例外返品不可に

返品に関する表示が無い場合は、商品を受取ってから8日間以内であれば返品可能とみなす。
(返送料は消費者負担)



返品できない旨を明示していた場合に限り、返品不可に

22

3. クレジットカード番号等の不正取得に刑事罰

これまでカード番号の漏えいや不正取得を直接罰する法律はなかった。



- ◆「情報」は、窃盗罪の対象外
- ◆カード番号は、個人情報保護法の「個人情報」に該当しない

(1. は公布日から6ヶ月以内に施行 2、3は1年6ヶ月以内に施行)

エピローグ

トラブルにあわず、ネットショッピングを楽しむために

1. 販売会社の身元を確認する
会社概要や取引条件(返品特約)に関するページを保存する
2. 前払い(カード決済、代引きも含む)はしない
3. 商品に問題があったら直ちに販社に申し出る。カード決済の場合は、カード会社にも連絡を。(カード会社への支払いが停止できるのは、2ヶ月以上、3回払いの分割払いに限られる)