

出会い系サイトのトラブルと対応について

2011.9.28

一般社団法人ECネットワーク

<http://www.ecnetwork.jp/>

前回会合(7/24)でのご提案



☆相談現場における出会い系サイト関連の相談処理負担は相当なもの(国家的損失!)

☆相談現場に任せるのではなく、現行法の適用関係を明確にした上で、違法性があれば、それぞれきちんと法執行すべき。

- ・刑法
 - ・出会い系サイト規制法
 - ・特定商取引法
 - ・特定電子メール法
 - ・電気通信事業法
 - ・景品表示法
 - ・資金決済法
- * 今回追加: 個人情報保護法

☆その上で、消費者保護の観点から、被害の実態に即した規制を検討してはどうか。

(行為規制の例)

- ・課金の仕組み・月額課金の目安等についての表示義務
- ・事前説明のない請求は無効
- ・ポイント購入額やサービス利用額が一定金額を超える場合の利用者への告知義務
- ・会員に個人情報の登録を義務づけ、一定の要件を満たした場合は紹介した相手方に開示することを規約で確保(同意した者のみ入会)
- ・退会時の清算方法・退会後の個人情報の取扱いに関する規定
- ・日本国内に苦情処理窓口を設置・第三者機関の設置
- ・虚偽説明に関する罰則

1. 決済代行に着目して規制を行った結果、仮に出会い系サイトでクレジット決済がしにくくなったとしても、銀行振込やプリペイド式電子マネーなど、他の決済手段がある限り根本的な解決にはならない。

⇒ 出会い系サイトそのものに対する執行強化・新規規制が必要

2. 決済代行会社を通じた苦情処理に誘導した結果、次のような問題が起こっている。
 - 1) 相談現場が、出会い系サイトのトラブルへの対応に非常に多くの時間を費している。
 - 2) 本来救済されるべきでないケースや、逆に全額返金されるべきケースに、「半額返金」などの妥協的解決が図られている。
 - 3) カード決済であれば、本来は(返金されるべきケースは)カード会社によるチャージバックで対応すべきところ、カード会社が問題状況(悪質加盟店の情報など)を認識しにくくなっている。

対応に向けての基本的考え方



1. サービスを利用したい人が自覚を持って入会し、対価を払う意思の下で出会い系サイトを利用する場合は「被害者」ではなく、救済の必要はない。
→サービス自体を禁止する必要はない。
2. 問題なのは、
 - ・そもそも詐欺的なもの
 - ・誇大広告や説明不足により、何らかの錯誤を抱えた状態でサービスを利用したケース
 - ・気づかないうちに請求が高額になっているケース
3. しかし、個々のケースが上記1,2のどちらに該当するかを相談現場で判断することは容易ではない。事業者との交渉も難航しがち。
→立証責任を事業者に負わせるとともに、事業者が行為規制に違反していれば利用者が無効や取消を主張できるとする規定を置くことにより、外形基準での判断が可能になり、解決が容易になると期待される。
4. 現状、事業者は海外に拠点を移しつつあり、行政規制をかけても執行は容易ではない。
→行為規制＋民事的効果(契約無効や取消)が有効。

☆不当なビジネスを行うコストを引き上げ、退出を促すことが重要。

☆精神的弱者の救済は別途検討する必要。

トラブル事例パターンと対応する規制の例



	トラブルのパターン	規制の例
1	実際に会えると信じてメールのやり取りを重ねていたが、なかなか会うことができない。もしかしたらサクラ(サイト関係者による虚偽メール)ではないか、と疑われてきた。	サクラでないことの立証責任を事業者が負う。立証できない場合は契約解除可能。 (例)入会の際に個人情報登録を義務づけ、同じハンドルネームの相手と20通以上メールのやり取りをした場合は、利用者の求めに応じ、サイトが相手方の個人情報を開示する等(利用規約に規定)。
2	入会すると、システム変更等の名目で次々と請求される。これまでの支払分を無駄にしないようにという心理が働き、つい支払ってしまう。	入会時に明確に説明され、利用者の同意を得ていない費用の請求は無効とする。
3	懸賞に応募したら出会い系サイトに登録されてしまった。／無料お試ししか利用していないのに有料サービスに登録されて請求が来た。	入会の経緯(アドレス入手経路)について求められた場合の説明義務及び登録があったことの立証責任を事業者が負う。立証できなければ登録は無効(アドレス提供側に法違反があれば厳格な法執行。)
4	いつのまにか登録されてしまい、退会方法がわからない(サイトと連絡が取れない)／退会を申し出ると高額な請求。	退会方法についての表示義務・退会に際して必要な費用及びその根拠についての事前説明義務。違反があれば入会は無条件取消可能。