

消費者契約法に係るADR・相談事例の収集及び分析 (相談事例(インターネット取引における不当勧誘))

1. 事例収集の視点

PIO-NET¹に寄せられた苦情・相談事例のうち、インターネット取引に関するもの²を概観したところ、インターネット取引における不当勧誘として検討すべき事例は、①消費者の意思形成に事業者自らの表示行為が関係する類型(事業者自らの表示行為によって消費者が誤認又は困惑等して、意思表示をしている場合)と②消費者の意思形成に事業者以外の第三者の表示行為が関係する類型(当該事業者以外の第三者の表示行為によって消費者が誤認して意思表示をしている場合)に大別されるように見受けられる。

そして、この2つの類型は、消費者契約法の論点項目との関係では、①類型は、「勧誘要件の要否・在り方」、「重要事項要件の在り方」、「不退去・退去妨害以外の困惑類型」などの論点に関連し、②類型は、「第三者による不当勧誘行為規制の在り方」などの論点に関連するものと考えられる。

2. 事例紹介

(1) 事業者自らの表示行為が関係する類型(①類型)

ネット取引において、事業者が消費者の意思形成に働きかける方法としては、ネット広告によるもの、ネット広告及び個別の説明行為等によるもの、メールマガジン又はメールによるものなど、不特定多数の消費者に向けて発信されるものから特定の消費者に向けて発信されるものまで、種々の態様が考えられる。

以下は、事業者の表示行為に関し、それぞれ態様に対応する事例を紹介する。

¹ PIO-NET(パイオネット:全国消費生活情報ネットワーク・システム)とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。

² 2014年6月12日までの登録分。

ア. ネット広告を見て、契約を締結した事例

(ア) サンプル購入その他無料の申込みのつもりが、定期購入その他有料の申込みとなっていた事例

	論点項目	相談内容
イ 1	①約款規制に関する規律の要否 否 ※組入要件、不意打ち条項、不当条項 ②不告知要件の在り方 ③「重要事項」要件の在り方 ※不利益事実	ポータルサイトからの販促メールを見て、腸内環境を整えるというオリゴ糖が100円で数日分購入出来るモニターに申し込んだ。モール内で貯めたポイントで購入したので代金は支払っていない。2日前、当該業者から1か月分のオリゴ糖と支払依頼票が届いたので驚いて問合せた処、「 <u>モニター申込み後にキャンセルを申し出ない限り自動的に継続購入になる</u> 」と言われた。モニター商品の梱包にその旨を記載した書面が入っていたようだが、そこまでは気付かなかった。納得出来ず、先程着払いで商品を返品した。
イ 2	約款規制に関する規律の要否 ※組入要件、不意打ち条項、不当条項	SNSの sponsored 広告をクリックすると「1週間で10キロ痩せる」とサイトに書かれており大変興味をわいた。トライアルキットは900円と安価だったので軽い気持ちで記入フォームから申し込み、カード決済をした。数日後このサイトからトライアルキットの入った大判の封筒が自宅に届いたが契約書など書面は同封されていなかった。また、利用規約に「 <u>お試しプログラム終了から11,900円の支払いが保証されますようお客様のクレジットカードについて問い合わせする権利を有します</u> 」との記載もあったのでキャンセルしようと業者に電話をかけたが通じない。メールで問い合わせたが、業者からの返信メールは文字化けしていて読めないし、返信があっても日本語が変で意味不明である。

(イ) パソコンが危険に晒されている等の警告を表示させてソフト等を購入させる事例

	論点項目	相談内容
イ 3	不退去・退去妨害以外の困惑 類型	パソコンを使用中、急に『エラーが発生、パソコンの速度が遅くなる』等の警告画面が表示され消えなくなった。 <u>大手パソコン会社のように、このままではパソコンがダメになってしまうと思</u> い、慌ててパソコンソフトをダウンロードした。 <u>CDも一緒に購入した方がよいとのことだったので購入した。</u> ソフト本体は3,358円、バックアップCDは1,247円で、どちらもカード決済をした。しかし、警告画面は消えなかった。よくわからないままパソコンを初期化してしまい10日ほどパソコンを使用できなかった。CDは購入後10日ほどで海外から届いたが、どこから送られてきたのか、住所や電話番号も英語なのでわからない。怖くて未開封である。
イ 4	不退去・退去妨害以外の困惑 類型	パソコンの画面上に、「パソコンが脅威にさらされている」といった警告画面がたくさん表示され、 <u>不安になり、わからないままクレジットカード決済をして、セキュリティソフトをダウンロードして購入した。</u>

(ウ) 表示内容に不実等がある事例

	論点項目	相談内容
イ 5	勧誘要件の要否・在り方	ネット通販で <u>剣道指南のDVDを購入した。</u> 二枚一組で二万円のもの。二枚とも届いてから再生して内容を確認した所、 <u>内容がHPの広告で案内してあった内容と不一致があったので納得できない。</u> 返品して返金を求めたい。
イ 6	勧誘要件の要否・在り方	ネット検索で、 <u>100%必ず儲かると謳っている情報商材</u> を5万円で購入したが、 <u>儲かる根拠のない情報</u> だった。

イ. ネット広告を見て、事業者と話した上で契約を締結した事例

	論点項目	相談内容
イ 7	勧誘要件の要否・在り方	当該事業者のバナー広告を作るという契約。4か月前、 <u>ネット上の広告を見て連絡したところ、月に10万円儲かると言われたので、最初にカードで30万円支払った。しかし実際に仕事を始めてみると月に1,000円しか儲からない。父親に相談したところ、それは詐欺だと言われた。すでに支払った30万円を取り戻したい。</u>
イ 8	①勧誘要件の要否・在り方 ②「重要事項」要件の在り方	<u>ネットでダンススクールを検索しK-POP、ヒップホップも見学したが、息子が「同じくらいの男のいないクラスは嫌だ」というので「1学年上の男子のいるジャズダンスはどうか。今、女の子2人と3人なので男の子2人分けても良い」と言われたので体験レッスン後に入会を決めた。しかし、男女で分けられてなかったので、「やめたい」と申し出たが「すぐに決断できない」などとはぐらかされてしまった。2回の体験料金は払うつもりだが、支払った入会金1万円と月謝5,000円は返金してもらいたい。また来月以降の口座引落としは止めて欲しい。退会時は必ず2か月前に届出をするよう受け取った注意事項に書いてあるが、入会しなかったことにして欲しい。</u>

ウ. メールマガジンにある広告を見て、契約を締結した事例

	論点項目	相談内容
イ 9	勧誘要件の要否・在り方	携帯電話でネットサーフィン。 <u>メルマガの小説の下方に出た広告を見て「ダイエット」をクリック。その後メールが届くようになり、30名限定のダイエット本についてメールのやりとりをした。78日間試して効果が無ければ全額返金するとの事だった。すっかり信用していたので、残り僅かと言われ、23日に申込みをした。同日、予約確認メールが届き、キャンセルしたら半額</u>

	論点項目	相談内容
		を負擔しなければいけない事がわかった。口コミサイトを検索すると、薄っぺらい本が届くだけで、アドバイスもたいしたことはないと書かれていた。問合せをしようとしたがサイトに入る事が出来なくなっていた。代金引換で届く予定である。

(2) 事業者以外の第三者の表示行為が関係する類型 (②類型)

ア. 口コミサイトを見て、契約を締結した事例

	論点項目	相談内容
イ 10	①第三者による不当勧誘行為 規制の在り方 ②「重要事項」要件の在り方 ※事業者の信用性	2か月前小鼻縮小手術を受けた。 <u>インターネットの口コミサイトなどで、このクリニックの先生は鼻の名医だと書き込まれているのを見て行った。</u> 美容整形を受けるのは初めてだったが、 <u>院長のカウンセリングの際にも、傷が目立たないと自信満々で言われたので受けることにした。</u> ところが、実際はメス入れや縫合が下手で、鼻を切開して縫い合わせた部分が細い線にならず、太くてガタガタになってしまった。傷が残ることは説明されていたが、縫い合わせた部分がデコボコして吹き出物ができているようであり、当方が思っていたような仕上がりではない。 <u>口コミに名医などと書かれているので、このようなことになり不満だ。</u>
イ 11	①第三者による不当勧誘行為 規制の在り方 ②「重要事項」要件の在り方 ※事業者の信用性	<u>携帯の口コミサイトで当該業者の情報を入手し、定価15万円を24時間限定受付で29,800円になるのでダイエット本を注文した。</u> 商品が届き支払いも済ませた後、 <u>開封したところ内容がお粗末だったので、1週間前内容証明で解約の通知を出したが、業者から回答がない</u>
イ 12	①第三者による不当勧誘行為 規制の在り方 ②「重要事項」要件の在り方	県外の方で占ってくれる店を探していた。 <u>ネットの占い師口コミランキングで1位だった店に行った。</u> 個人が自宅で占いをしており、30分3,000

	論点項目	相談内容
	※事業者の信用性	円で占ってくれた。しかし、家族構成を占い師が言ったが全く当っておらず、当っていないと言うと、今日は調子が悪いと言っていた。手相も見てくれたが信用できない感じだった。後で <u>口コミサイトの管理者を調べたら、その占いの店の人だった</u> 。自ら自分の店が当ると虚偽の情報をサイトに載せるのは問題ではないか。

イ. 検索結果で上位に表示されたのを見て、契約を締結した事例

	論点項目	相談内容
イ 13	「重要事項」要件の在り方 ※事業者の信用性	<u>インターネットで検索をしたら一番上に出てきた業者のホームページにアクセスしてしまった</u> 。アメリカ政府の機関に直接申請出来ることを知っていたので、 <u>当該業者のホームページをアメリカ政府のホームページだと思って申請した</u> 。パスポート番号等個人情報を入力して、クレジットカード番号を入れ決済となるのだが、実際いくらかかったのか、はっきりしなかった。あとから別のホームページにアメリカ政府のホームページがあることがわかり、自分は代行業者と契約したのだとわかった。当該契約を取り消して、政府のホームページから手続きを取り直したい。高額な決済になっていないか心配である。
イ 14	「重要事項」要件の在り方 ※事業者の信用性	<u>商品名で検索すると上位に出てきたネットショップで、海外ブランドのキーケース・8,800円を注文した</u> 。その際、クレジットカード番号も入力した。カードの審査完了後、相手からメールが届くはずが、まったく届かず、ネット上のショッピングカートに自分が注文した商品が入ったままになっていた。メールが届いていないのかと思い、5回くらい、注文メールを送信してしまった。昨日はそこで諦め、今朝になってパソコンを開くと、まだ、カートの中に商品が残っていたので、クレジットカードの決済ができなかったのかと

	論点項目	相談内容
		思い、別のクレジットカードの番号を入力して送信してみた。やはり返信が無く、不審に思い、インターネットでこの事業者について調べたところ、詐欺会社ではないかとの情報を見た。注文をキャンセルしたい。

ウ. メールマガジン(本文)、SNSメッセージ、ブログ等を見て、契約を締結した事例

	論点項目	相談内容
イ 15	勧誘要件の要否・在り方	4月25日にメルマガを見て、FXなどの取引で儲ける方法を半年間教えてくれる情報商材を100万円で購入し、クレジット払いにした。兄に話をしたら、信用性に疑問があるので止めるよう助言された。解約したいとメールで申し出たところ、4月28日に「5月1日からのサービス開始で、まだ始まっていないのでキャンセルできる。クレジットの契約を6回に分けて行っているので、1回3,240円として6回分で19,440円を銀行振込みして貰えば、確認し次第キャンセルするとメールがあった。クレジットカードの契約は70万円と30万円で6月10日以降に引落としになる。
イ 16	①第三者による不当勧誘行為 規制の在り方 ②「重要事項」要件の在り方 ※事業者の信用性	収入を得たくてインターネットの情報商材評価ブログで情報を探し、評判の良い商材のセールスレポートを読んで、返金保証がついていた商材を著者に申し込んだ。代金はモール業者を通じてカードで払った。ダウンロードした商材をみると、仕事は家電売り場で陳列されている商品の問題点を見つけ、商品の苦情情報を集めているサイトに1件300円で売るというものだが、セールスライターには他の人の情報と重複してもOKと書いてあったのに、商材にはすでに報告済みの情報はだめと書いてある。さらに、商材では情報をネットの口コミサイトから探すことを勧めているが、実際の情報買取りサイトの表示では、インターネ

	論点項目	相談内容
		<p>ット上で閲覧できる情報は買い取れないと書いてある。簡単に収入になるはずがないので、商材の著者に返金を求めたら、もう少し頑張れと返信が来ただけ。著者との契約手続を代行したモール業者に苦情メールを送ったが、著者と話せというだけ。商材の著者は電話に出ず、メールの返事をしない。</p>
イ 17	<p>①第三者による不当勧誘行為 規制の在り方 ②「重要事項」要件の在り方 ※事業者の信用性</p>	<p>ミニブログで知った人がせどりビジネスをメールマガジンで紹介していたので登録した。そのメールマガジンに「月に150万円の利益をノーストレスで稼いでいる」と書かれていて興味を持ち、そこで紹介されていた手法のビデオを観た。こんなに簡単に収入になるならと思い30万円で講座の契約をした。講座の方法はインターネットのポータルサイトでせどりビジネスのノウハウを観ることだった。契約期間は6か月間、代金の支払いは12回の分割で毎月口座に振り込むことになっていて今まで2回分5万円を支払った。インターネットの書込みを見ると、せどりビジネスのノウハウを紹介している人について詐欺のようなことをやっていると書かれていた。知人が知り合いの弁護士に相談してくれたところ、詐欺の可能性があるので、解約の通知を出すように言われた。</p>