

Chapter 02

ネット社会のルールを知る

インターネットの利用は、情報収集や連絡手段だけでなく、さまざまな商品やサービスの購入・取引にも利用されており、日常生活になくてはならないものとなっています。

その一方で、ネット社会特有のトラブルも増えてきています。

この章では、ネット社会の安全安心を支えるルールについて説明します。

インターネット取引における特別ルール —電子消費者契約法—

インターネット取引（電子商取引）に特有なトラブルについて、民法や消費者契約法などの法律を補う特別法として、平成13年に「電子消費者契約法」（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）が制定されました（令和2年4月1日改正民法の施行に伴い「電子消費者契約に関する民法の特例に関する法律」と改称）。

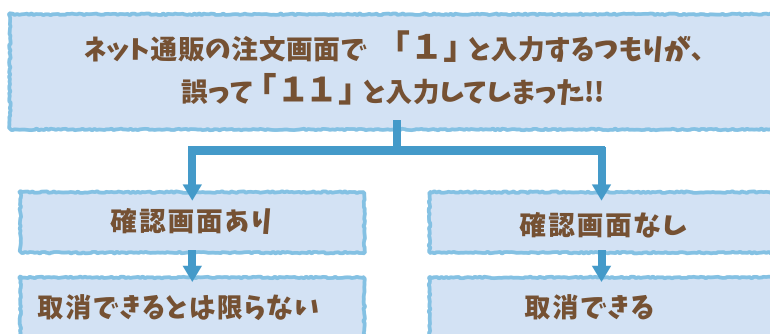
操作ミスによる契約の取消

民法では、原則として、誤って意思表示したときはその契約は取消できるが、意思表示をした者に「重大な過失」があったときには取消できないと規定されています（民法95条第3項）。

一方、ネット通販などの電子商取引では、限られた画面の中で、注文個数を入れたり、何かを「する/しない」といった選択を行うため、操作ミスが起こりやすいという特徴があります。

そこで、電子消費者契約法では、操作ミスによる誤発注を防ぐため、消費者が申込みを行う際に、申込み内容を確認できる措置（確認画面の設定）を事業者に求め、事業者が確認画面を設けていない場合は、重過失の有無にかかわらず、錯誤によりその契約を取消できると定めています。

電子商取引における錯誤取消



注文などの操作は慎重に...



契約の成立時期

契約は、申込みに対して、相手方の承諾の意思表示が到達したときに成立します。電子商取引の場合は、事業者の発信した承諾メール等が消費者に到達したときということになります。

事業者の発信した承諾メールが消費者に到達したとき



You've Got Mail.

到達は、メールサーバー中のメールボックスに読取可能な状態で記録されたとき（電子商取引準則）

インターネットを安全に楽しく利用するための7カ条

インターネットの世界では、悪意ある者からウイルスが添付されたメールを送り付けられたり、コンピュータ内に不正にアクセスされたり、自身のアカウントが乗っとられたりすることがあります。

こうした攻撃に対し、しっかり防衛しないと、コンピュータ内の重要なデータが流出するばかりでなく、大切な個人情報盗まれたり、高額な金銭を不当請求されたりするなどの被害が生じるほか、無意識のうちに犯罪に加担する危険性もあります。

消費者庁では、こうした被害を避けるために、注意を促す7カ条を公表しています。

ネット社会の危険！



OSやソフトウェアの更新など

- 1 OSやソフトウェアは最新のバージョンにアップデートする
- 2 パソコンやスマートフォンなどにウイルス対策ソフトをインストールする

パスワード設定や情報入力など

- 3 パスワードは推測しにくいものとし、他人に絶対教えない
- 4 複数のサイトで同一のパスワードを使い回さない
- 5 カード情報等を入力する際は、URLが「https://」で始まるサイト（注）であることを確認する
（注）Webサーバとブラウザ間の通信が暗号化されており、安全性が高いとされている

電子メールの利用

- 6 差出人に心当たりのない電子メールに添付されたファイルを開いたり、URLをクリックしたりしない

機器やサービスの設定

- 7 一部の利用を制限する設定・サービスをうまく活用する
（例：フィルタリング、国際電話発信規制サービス、外出先からの接続制限など）

アダルトサイトで突然、高額請求画面！



スマートフォンでアイドルの動画サイトを検索中に、興味本位で無料と表示されたアダルトサイトにアクセスしたところ、年齢認証の画面になった。

「18歳以上ですか?」の問いに「はい」を選択したら、突然「会員登録完了」の画面が表示され、登録料9万8千円を請求された。

慌てて「退会の方はこちらへ」に記載された番号に電話すると、氏名、住所、電話番号、メールアドレスを聞かれ、「退会するとしても、いったん会員登録が完了しているので、9万8千円は支払わなくてははいけない」と言われた。

本当に支払わなければいけないのだろうか?

Advice

- ①このケースでは、利用者は年齢認証に回答しただけで会員登録の申込みをしておらず、契約は成立していないと考えられます。→1P そのため登録料は、絶対に支払ってはいけません。
- ②相手方に連絡をしてしまったため、氏名、住所、電話番号、メールアドレスなどの個人情報が伝わっています。電話やメールで執拗な請求が来る可能性があるため、着信拒否、受信拒否などの対策をしておくこととよいでしょう。「支払わないと裁判にする」などのおどしの電話やメールは無視して構いません。
- ③請求画面が消えないなどの技術的なトラブルは、(独)情報処理推進機構 (IPA) の「情報セキュリティ安心相談窓口」のサイトを参考にしてください。
- ④IPアドレスや端末識別番号 (IMEI) などが表示されても、それだけで利用者の個人情報が伝わることはありません。

こんなトラブルも!

- スマートフォンでは、アダルトサイトへのアクセス時に「カシャッ」と音がして写真を撮られたかのように錯覚させる手口も報告されています。実際は音がするだけで写真は撮られていないので、慌てないことが大切です。
- 「不当請求の相談はお任せください」「相手に伝わった個人情報を削除します」などのインターネット広告につられて探偵業者などに相談したら高額な費用を請求された、という二次被害の相談も増えています。
- 操作した画面中に、読みにくい文字の色や大きさで、承諾するとそのまま有料会員登録になる旨の規約が表示されている場合があります。その場合は、契約内容の確認画面が表示されなければ契約を取消できる可能性があります。→17P

トラブルにあわないために



- フィルタリング機能を利用して、不適切なサイトにつながらないようにしましょう。
- 契約が成立していないと考えられる場合は、絶対に支払いをしない、絶対に相手にメールや電話などで連絡をしないことが鉄則です。インターネット上では相手方を特定するのが難しく、支払ったお金を取り戻すことは困難です。

トラブル事例 ②

激安サイトで注文したブランド品が届かない！

ネット通販で、ブランドのバッグが激安だったので注文したが、商品が届かない。慌てて連絡しようとしたら、電話番号の記載がなく、連絡先のアドレスにメールを送っても返信がない。店舗の住所も番地の記載がなくデタラメのようだ。

代金は、前払いの銀行振込で支払ってしまった。せめてお金だけは返してほしい。



Advice


- ①電話番号もなく、メールも通じず、住所も不明な場合は、相手と連絡が取れないため、返金はほぼ不可能です。
- ②海外事業者との取引で、消費者から事業者へ直接問い合わせても解決しない場合は、「国民生活センター 越境消費者センター (CCJ)」のサイトでトラブル解決のお手伝いをしています（ただし一部の国に限る）。

こんなトラブルも！

- SNSでは利用者の趣向に合わせた広告が短期間だけ表示されるものがあります（ターゲティング広告）。この場合、トラブル時に契約相手などを確認できないことがあるので注意しましょう。
- 激安サイトでブランド品を注文したら模倣品が送られてきたというトラブルもあります。届いた模倣品をネットオークションなどで売ると、法に触れる可能性があるため、絶対にやめましょう。

トラブルにあわないために



- 広告メールのURLから通販サイトを表示すると、偽サイトに誘導される可能性があります。信頼できるサイトのURLをブックマークに登録するなどして、信頼できる通販サイトを利用しましょう。（公社）日本通信販売協会のJADMAマーク  も信頼の目安になります。
- 消費者庁のホームページでは、「悪質な海外ウェブサイト一覧」を公開しているので、参考にしましょう。
- 信頼できないサイトはある程度、見分けることができます。利用する前にチェックしましょう。

信頼できない
サイト
チェック
リスト

- ブランド品が極端に値引きされている
- サイトのURLが不自然（公式サイトと異なるURLと異なっている）
- サイト内の日本語の表現が不自然
- ショップの住所が正しく表記されていない（番地などの記載もれがある）
- 連絡先がメールアドレスのみ、携帯電話番号のみである
- 支払方法が銀行振込（前払い）のみで、個人名義である

SNSで知り合った友人に買わされた!

SNSの同じ県出身者のコミュニティサイトで気の合う友人が見つかった。最初はSNSで連絡を取り合うだけだったが、実際に会うようになり、ドライブに誘われ、「私はジュエリーのデザインをしている。作品を見せてあげる。見るだけでいいから。」と言って、宝石店に連れていかれた。

「私がデザインしたこのネックレス、あなたに身につけてほしい」と言われ、「あなたなら特別に安くしてあげる。クレジットで分割払いなら月々の支払いも負担にならない。」などと強引に勧誘され、購入してしまった。



家に帰ってやっぱり不要な買い物だったと思い、誘ってくれた友人に連絡を取ろうとしたら、友人のアカウントは削除されており、連絡が取れなくなっていた。

そこで初めてだまされたことに気が付いた。

契約をキャンセルしたい。代金は絶対に払いたくないし、買ったネックレスも引き取ってほしい。

Advice

- ①この契約は、特定商取引法の「訪問販売」で、販売目的を隠して電話などで呼び出して商品を購入させる「アポイントメントセールス」に該当します。→7P
- ②クーリング・オフができる可能性があります。→11P
クーリング・オフの通知は、クレジット会社にも同時に行いましょう。

こんなトラブルも!

- 街中で「アンケートに協力してもらえませんか? アンケートに答えたら無料でネイルを施術します」などと言って店舗などへ同行させられ、商品を購入させられる「キャッチセールス」も「訪問販売」に該当します。
- 見知らぬ事業者からの呼び出しではなく、SNSで公開した個人情報を元にその人に近づき、友人であるかのような信頼関係を築いたのちに、断りにくい状態で契約を結ばされるパターンが若い世代で増えています。

トラブルにあわないために



- この例のように、SNSを使うと比較的短い期間で容易に相手を信じ込ませることができるケースがあります。SNSで安易に個人情報を公開しないようにしましょう。
- 必要のない契約であれば、どんなに強引に勧誘されても、契約しない旨をはっきりと意思表示し、その場を立ち去りましょう。不要な契約を押しつける友人は、本当の友人とはいえません。

トラブル事例 ④

電話で遠隔操作？プロバイダ変更契約



2カ月ほど前に「プロバイダを変更すると、ネットが速くなるし料金が安くなる。変更の操作は遠隔操作でできる。」と大手電話会社のような事業者から電話があった。いろいろなことを一気に言われ、よく分からないまま「安くなるなら」と承諾した。

翌日、その事業者から電話で言われるままにパソコンを操作した。数カ月後に来た請求額を見たら、以前より高くなっている。

安くないのなら変更はしなかった。変更契約を取り消して、パソコンを元通りにしてほしい。

Advice

- ①電気通信サービスに関する契約は、特定商取引法の適用除外ですが、プロバイダなどの一定の範囲のサービスに関する契約は、クーリング・オフに似た「初期契約解除制度」の対象となります。
- ②消費者契約法の不実告知による誤認契約などに該当すると認められる場合は、契約を取消できる可能性があります。→4P
- ③パソコンの遠隔操作を可能とするソフトウェアのダウンロードは、自分のパソコンのセキュリティを危険にさらす可能性もあるので注意が必要です。

こんなトラブルも！

- NTTの光回線を他の事業者でも提供できることになり（光回線の卸売サービス）、それに伴い光回線の乗換えの勧誘に関するトラブルが増えています。

トラブルにあわないために



- プロバイダを変更するためにパソコンの設定を変更したとしても、変更前に契約していたプロバイダの解約手続きをしない限り、変更前のプロバイダ契約が継続しています。そのため料金が二重に発生してしまうことがあります。また変更前のプロバイダの解約に違約金が必要となる場合があります。
- 電気通信サービスは、専門的で複雑なサービスが組み合わされて提供されていることが多く、消費者が契約内容や技術的なしくみを理解するのは容易ではありません。そのことから生じるトラブルを防ぐため、電気通信事業法では、電気通信事業者や代理店などに対し、契約前に料金や提供条件の概要の説明を義務付けています。
- 事業者の口頭の説明だけで了承せずに、書面の交付を求め契約内容を確認して、納得してから契約することが大切です。事業者から説明を受ける際には、思い違いや勘違いを防ぐため、自分だけでなく家族など複数の人で説明を受ける方がよいでしょう。