

平成18年9月15日(金)

仙台教育事務所管内事務職員会

9月研修会資料

講師の私見でまとめた資料です。総務省の見解ではございません。また、引用する関係ホームページ、新聞記事、広告等には本来著作権があり、勝手な使用が禁止されております。これらの事柄を理解頂き、研修に参加された方の内部資料としてのみ利用願います。

「ネット取引のトラブルと知識」

インターネット等の利用によるトラブルとその対策

総務省 東北総合通信局
情報通信部電気通信事業課
企画監理官 大沼 英浩

1

はじめに

インターネットは、パソコンや携帯電話で利用され、とても便利なコミュニケーション手段として、私たちの生活や仕事に欠かせないものとなりました。

しかし、その一方で、インターネットがもたらした恩恵が多い反面、利用者が、架空請求詐欺等、様々なトラブルに巻き込まれるケースも少なくありません。

利用者が、トラブルに巻き込まれる要因の一つには、インターネットの利便性の方に目がいきがちで、ともすると、そこに潜む危険な落とし穴を、見落としてしまう事があります。

そこで、本日は、そのような危険を避ける知恵を身につけていただこうと、よくあるトラブル事例とその対策等について、お話したいと思います。

2

本日、お話しする内容

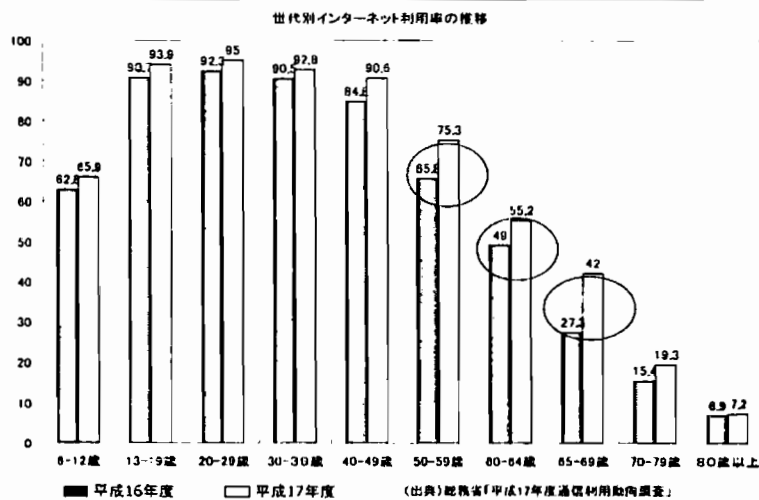
1. 我が国のインターネットの普及
2. 電気通信消費者相談センター等への相談件数
3. 架空請求
4. 出会い系サイト、アダルトサイト等による不当請求
5. フリーダイヤルによる情報料の不当請求
6. インターネットショッピング
7. インターネットオークション
8. 携帯電話会社との料金トラブル
9. 電子掲示板での誹謗中傷、プライバシーの侵害
10. フィルターリングソフト

3

1. 我が国のインターネットの普及

世代別のインターネット利用率の推移

50歳以上の伸びが比較的高く世代による格差はやや縮小。



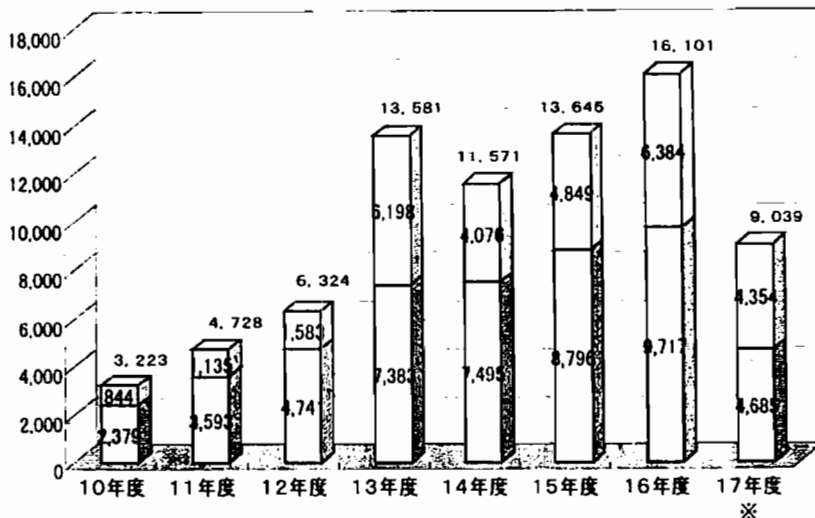
4

ネット社会における落とし穴 - 携帯電話、
インターネットを安心して利用するために -

2. 電気通信消費者相談センター等への相談件数

(総務省取りまとめ)

①



□ 電気通信消費者相談センター □ 地方総合通信局等

※ 平成17年度は、平成17年4月～12月までの合計値。

5

2. 電気通信消費者相談センター等への苦情・相談件数 ②

年度	主な苦情・相談
平成13年度	相談件数7,383件のうち、40.5%がDSLに関する苦情・相談
平成14年度	相談件数7,495件のうち、29.5%が国際不正接続に関する苦情・相談
平成15年度	相談件数8,796件のうち、46.8%が架空・不当料金請求に関する苦情・相談
平成16年度	相談件数9,717件のうち、57.5%が架空・不当料金請求に関する苦情・相談
平成17年度	相談件数4,685件のうち、27.3%が架空・不当料金請求に関する苦情・相談

注：平成17年度は、4月～12月までの合計

6

3. 架空請求

(郵便物や電子メールを利用した「振り込め詐欺」)

利用しなければ、支払義務は一切なし！

※しかし、全国的には、架空請求ハガキが、ある地域の同学年高校生宛てに一齐に送りつけられ、金額が2~3万円なので、実際に利用したか子供に確認もせず、家族が払ってしまった、との事例が報告されている。

○請求メールの例

あなた様にご利用された当社が運営するアダルト番組の利用料が未納となっています。

未納料金は下記のとおりとなっていますので、○月○日○時までに下記口座まで、御入金して頂くようお願い申し上げます。合計お支払い金額：○万円【振込先口座】○○銀行：○○支店(口座番号：普)*****、口座名義：○○○○

速やかに御入金して頂けない場合は、私共から各地域の債権代行関連業者へ債権譲渡し、最終的に集金専門担当員を御自宅などに訪問をさせていただきます。その際には事務手数料、延滞金等の料金を追加徴収させていただきますので、お忘れなく必ず御入金して下さい。

7

(株)全国債権回収局
顧客管理番号：C-3014

最終通知書

前略、この度当社は、貴方が過去にご利用した有料サイトの未収利用料金に關しましてサイト専業主権より債権譲渡を受けました事をご通知致します。つきましては、今回の通知を最終とし下記期限までにご連絡のないお客様に關しましてはお支払いの意思がないものとみなし当社回収担当員がご自宅に直接回収に伺います。またご自宅不在の場合は勤務先の調査を行い裁判所を通過して強制差押え手続きを行わせて頂きます。

当社は有料番組利用記録がある方のみご通知しています。必ずご連絡して頂くようお願い申し上げます。

【最終受付期限】 10月7日
【営業時間】 平日 9:00~15:00
土・祝祭日 10:00~15:00

【担当者直通電話番号】

(080) 3344-1062 (090) 2041-1439
(080) [] 9945
(090) 3344-1062 (090) 2041-9124

※架空請求ハガキ例

・突然、このようなハガキが送りつけられる。(何らかの名義等が濫用されたと思われる。)

・裁判所になりすまして、訴状や支払督促が郵送されることもある。しかし、本当の裁判所は、葉書や封書の普通郵便で、それらを送付することはない。

・有料情報サイトの利用料等は、サービサー法に定める特定金銭債権には該当しないので、債権管理回収業者による取り立て代行等は出来ない。

※サービサー法＝債権管理回収業に関する特別措置法

・うっかり、ハガキの連絡先に電話してしまうと、脅迫まがいの請求を受けてしまうこともある。

・絶対に、ハガキに記載された連絡先に電話やメールをしない！

8

※ただし、少額訴訟と支払督促を放ってはいけません！ 速やかに適切な対応が必要！

■ 裁判の原則＝争わないと負ける。

裁判所は、相手に金銭の支払いを求める民事裁判では、争わない主張は事実であるとして判断。訴状に書いてあることがデタラメでも、放っておくと、支払を命じる判決が言い渡され、給料の差し押さえなどの強制執行を受けるおそれあり。しかし、きちんと対応すればおそれることなし。

■ 裁判所からの訴状や支払督促は「特別送達」で届く。

「特別送達」は特別な郵送方法。
書面受け取りの事実を明らかにするため、郵便物の受取人に送達報告書への署名又は押印を求め、その送達報告書を裁判所に送す。一般人は利用できない。

■ 「少額訴訟」＝通常の訴訟手続と違い、1回の期日で終了、直ちに判決。

簡易裁判所に申し立て。60万円以下の支払いを求める場合に利用可。

■ 「支払督促」＝送達を受けてから2週間以内に意義を述べないと、強制執行を受けるおそれあり。

金銭等の支払いを求める場合に限り利用可。
簡易裁判所に申し立て。裁判とは異なり書面審査だけで可。出廷、証拠提出は不要。
意義を出すと通常の裁判手続となる。

■ 真正に裁判所から発出された「少額訴訟」と「支払督促」の書面が到着した場合は、速やかに弁護士や司法書士に相談を。

9

4. 出会い系サイト、アダルトサイト等による不当請求

(直面している深刻な問題、未成年者にも被害が拡大)

きっかけは、携帯への見知らぬ相手からの迷惑メール・・・

そのメールに記載されたURLに接続、「入口」をクリックしただけなのに、後日、次のような脅迫めいた催促が、直接、携帯電話にかかってくる。

「会員登録した。○月○日まで○万円を指定口座に振り込め。入口を開いた時点で会員登録する事は利用規約に明記している。あなたの携帯電話番号は○○○○で、○月○日○時○分に、当サイトにアクセスした履歴が残っている。」

これは、ショートメッセージサービスを利用した、悪徳サイトの不当請求手口。悪徳サイトは、利用者が「入口」ボタンをクリックしただけで契約が成立する、等の自分勝手な利用規約を定め、後日、直接、携帯に電話をかける等して、高額な会費、利用料等を請求。その際、脅迫めいた電話のため、高校生が親の勤め先や自宅電話番号を聞き出されてしまったケースも。(悪徳サイトが、アクセスしてきた者の携帯電話番号を把握する仕組みは別途説明。)

他にも、PCに届いた迷惑メール、携帯電話やPCでのネット検索もきっかけに・・・

※ショートメッセージサービス＝携帯電話番号宛てにメール出来るサービス。ドコモのショートメール、au のCメール、ボーダフォンのスカイメール等。

10

■ ※増加する中学生・高校生、未成年者の親からの相談

不当請求を、親や学校に知られたくないため、入金してしまったり、相手に脅されて、親の氏名、勤務先等を教えてしまう未成年者も多い。

迷惑メールは、基本的には無作為に送りつけられるが、明らかに高校生を対象としたメールも出現。

知り合いや携帯電話会社からのメールと勘違いさせたり、メールのタイトルも、未成年者には十分に**刺激的**なものばかり…

今後も、高校生等、未成年者への被害拡大が懸念される。

高校生完全無料
この前の件、ここに入れたよ
絶対会える・何でもできる

11

■
サイトに直結
高額料金請求



冷静対応呼び掛け

迷惑メール被害防止

■ ※広がる未成年者への不当請求

○高校生の息子が携帯電話に届いたショートメールを開いたところ、アダルトサイトに繋がった。「18歳以上」を選んだら、「登録完了、3日以内に1万4千円を支払え」と表示されたので慌てて切った。

数日後「延滞料含め8万4千円払え」とメールが届いたが、無視していたところ、携帯に電話がきた。脅された息子は、自宅や親の勤務先を話してしまい、職場に「息子のサイト利用料を払え」という請求電話が続いている。40代 男性

○携帯に出会い系サイト業者から電話がきた。「サイト利用料8万円が未納だ。銀行に明日の3時まで払い込め。払わないと学校に迷惑がかかる」と言われ、脅されている。

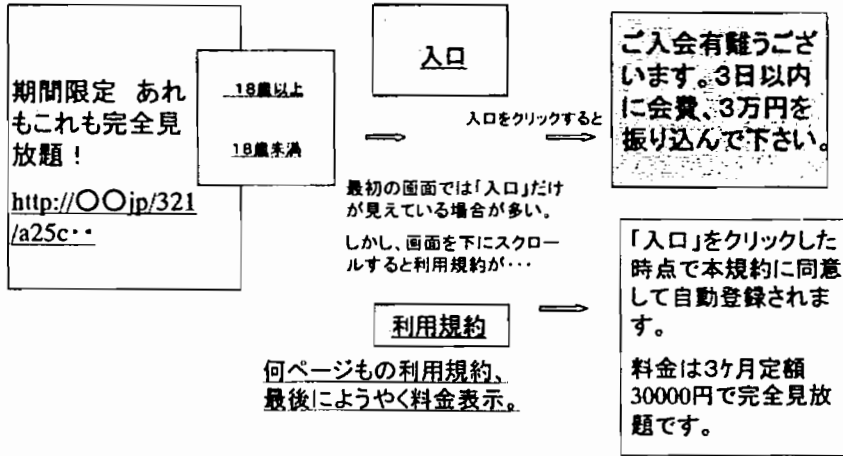
15歳 男子高校生
消費者センター相談事例より

12

※携帯電話に送りつけられるメールの画面例

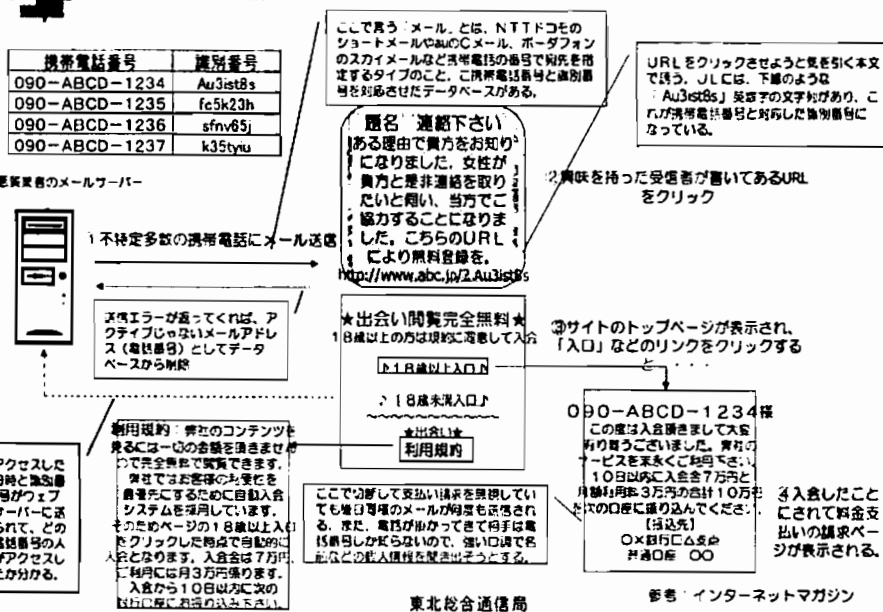
チャンス 今なら見放題、完全無料

携帯電話に届いたショートメール。開くとサイトに電話番号が分かり、携帯に請求電話がかかってくる。



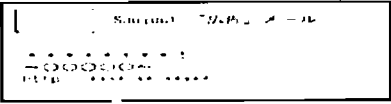
13

※ショートメールを開くとサイト側に携帯電話番号が伝わる仕組み



※パ [redacted] 有料サイトへ自動登録される流れ

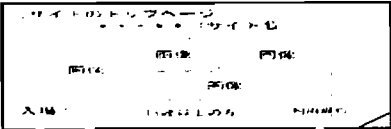
きっかけ①
迷惑メール内のURLに接続



迷惑メールを開いた場合、ここに、メールアドレスが表示される。

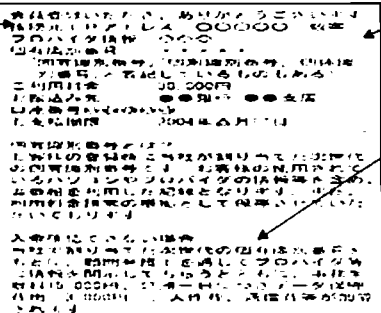
きっかけ②
ネット検索中や、雑誌掲載のURLに接続

IPアドレス、プロバイダ、パソコン識別符号等が勝手に表示。しかし、それらから個人を特定できない！

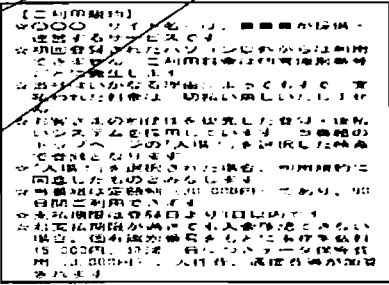


「画像」または「入場」をクリック

プロバイダは開示しない！



「同意」を選択する



15

※アクセス(接続)ただで個人情報は伝わらない！

きっかけ① パソコン(又は携帯)に届いたメールにアクセス
メールアドレスが把握される。また、自動登録画面に、様々な情報も表示されるが、システム上、必ず伝わる情報にすぎず、**個人を特定できない！**

後日、メールで料金請求されても、無視するか、そのメールアドレスを変更すれば、相手との接点はなくなる。

きっかけ② パソコン(又は携帯)でインターネット検索中にアクセス
自動登録画面に様々な情報が表示されるが、システム上、必ず伝わる情報にすぎず、**個人を特定できない！**

いずれの場合も、アクセスしただけで、サイトに名前や住所等、個人を特定する情報は伝わらない。しかし、その後、利用者がメールや電話で、**サイトに連絡することをきっかけに、個人を特定する情報が知られてしまうことに！**

「プロバイダーに情報開示させる、個人情報を特定出来る」というのは、悪徳サイトが語る**嘘！**
つまり、悪徳サイトに連絡をすると、「脱会するには会費の払い込みが必要」「脱会手続きのため住所、氏名、電話番号が必要」等、支払いを強要されたり、かえって、個人情報を聞き出されることに。

悪徳サイトは詐欺のプロ。無視するのが最善策！

16

※まとめ 架空・不当請求があった場合は、どうすればよいか！

一番のポイントは**契約が成立しているか**。法的には不成立、支払義務がないと思われる場合が多い。

ネット利用の契約は、事業者が設定した画面上で消費者が申込を行う仕組み。クリックしたボタンや画像が、**申込を示すものでない場合**、利用者には契約する意思がないため、**契約は成立しない**。

(例「18才以上」や、単なる「入り口」を示すボタン等をクリックしても契約は成立しない。)

クリックしたボタンや画像が、申込を示すものであれば契約は成立。しかし、成立した契約内容に**錯誤(思い違い)がある場合**は、原則として**契約は無効**。(民法第95条)

※なお、錯誤と認められるか否かは最終的には裁判所が判断するもの。

電子契約法で、思い違いがあっても契約が無効とならないのは、事業者が設定する画面が、最終的な意思表示となる送信ボタンを押す前に、申込の内容が誰にでも分かるように表示されていて、そこで訂正できる仕組みになっている場合。

※電子契約法＝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

未成年者が親の同意を得ないでした契約は、未成年という理由だけで取り消し可。ただし、20才以上であるとか、親の同意を得たかのように、相手をだました場合は、契約の取り消しはできなくなる場合がある。小遣いの範囲の金額は親の同意を得ずに契約可。

契約無効や取り消しを主張できる場合も**悪徳サイトに連絡しない**。悪徳サイト等に法律論や常識は通じない。

サイトから料金を半額等に譲歩する等の話があっても**絶対に払わない**。払えばカモリストに掲載、更なる被害に。

ひとりで悩まず、各種の相談窓口や、脅迫的な請求の場合は最寄りの警察へ相談を。

17

※無料サイトの罠



雑誌の広告、インターネット懸賞、アンケート等が、きっかけに...

- ・個人情報収集目的の悪質なサイトも多い。
- ・インターネットによるアンケート、懸賞等にも注意。
- ・収集した情報は、悪質業者が個人データリストとして転売。
- ・不当請求を受けたり、サクラの女性による恋人商法の被害に。
- ・サイトからの恐喝等、消費者問題ではすまない事件も多発。

アンケートや懸賞が、本物かどうか確認する。

確認の際は、記載された連絡先以外に連絡してみる。

不用意に個人情報を入力しない。

世の中にそんな**うまい話**はない！

18

5. フリーダイヤルによる情報料の不当請求

管内でも、多数の被害報告あり。業者の言いなりに、100万円以上を振り込んだケースも！

- 「完全通話料無料」と広告、音声ガイダンスに従い番号を押すと、自動登録、「情報提供料」を請求。
- 音声ガイダンスを最後まで聞かないと、有料であることが分かりにくい。
- 番組メニュー最後に料金説明があるため、利用者がそれを聞く前に番組番号を押してしまいがち。
- 悪徳サイトは着信履歴をもとに、自宅や携帯に直接電話、法外な料金を請求する。
- 直接、電話で請求されるため、相手の話法により、個人情報聞き出されることも。
- 実際は、「重要事項の不実告知、料金等契約に関する重要事項の説明が不十分」で、消費者契約法により、利用者は契約を取り消すことができるケースが多い。※消費者契約法
- 固定電話の場合は、電話帳等から住所を探し出される場合もある。
- PCや携帯の画面上での申込手続でないため、電子契約法は適用されない。利用の際は一層の注意が必要！

- 全て無料と勘違いしやすい広告。
- 広告下部に小文字で「情報料が別途かかる」と表示あり。
- フリーダイヤルを利用した情報サイトの広告が氾濫。
- 国際電話料金が請求されるケースも！

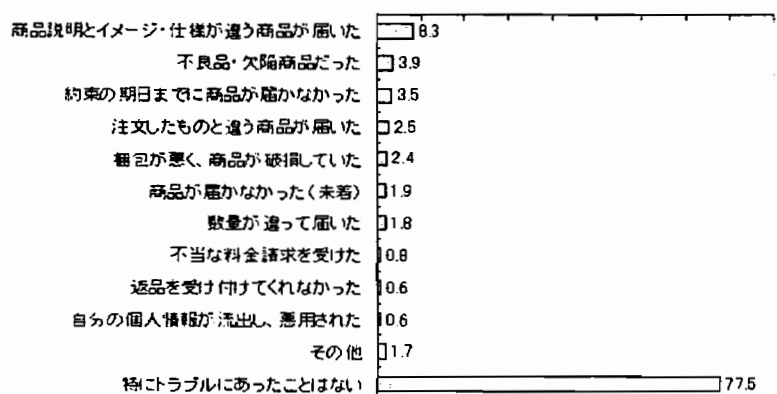


※全てのフリーダイヤル情報提供番組が違法ではない。
法的に説明が十分で、本人の意思を確認して契約を行う番組も存在する。

19

6. インターネットショッピング

インターネットショッピングでのトラブル経験(QMA)
EC利用者n=6790



20

※インターネットショッピング利用の注意点

- ・商品自体や相手が直接見えないので、信頼出来るサイトか否か、よく確認する。
- ・支払い方法等を事前に確認する。
- ・利用規約を熟読する。返品、不良品、交換が可能か等。
- ・**未成年者でも保護者の同意があれば利用可能なサイトが多い。**
- ・**保護者欄の記載があれば、保護者の同意・承諾があったものとみなしている。**
- ・マニア向け商品、通常では入手困難な商品の多さが若者に人気。
- ・化粧品、アクセサリー、バイクのパーツ等、若者向けショップも多い。

事例「代金を前払いで振り込んだが、商品が届かない。」

ネットの世界は相手の顔が見えない。その為、代金だけ受け取り、商品を送らずに、「賞隠れ」してしまう悪質な業者も中には存在する。ショップを選ぶ際には、前払い以外の支払い方法が選択できるか、また、その事業者の氏名・住所・連絡先(メールアドレス以外のオフラインで連絡が取れるもの:電話やFAX)を確認しておくことも重要。

事例「高級ブランド品を注文、代金引換え払いで払ったが、商品がニセモノだった。」

銀行や郵便局にわざわざ出向かなくても、自宅等で支払いができる「代金引換え払い」は便利。しかし、消費者が商品を受け取るのと同時に代金を支払うので、中身を確認することが難しく、トラブルも起こりやすくなる。「代金引換え払い」を利用する時は、できるだけ信用できるショップ以外は避けた方がよい。

21

※オンラインマークで、信頼出来るサイトか否かを見分ける

(1)オンラインマークは**事業者の存在**を確認します。※商品・サービスの品質や内容を保証するものではない。

インターネットのホームページは、誰にでも作成できることから、事業者を装った架空のショップもあります。ホームページだけでは見分けがつかないため、消費者にとっては不安です。そこで、オンラインマークは、実際に事業者を訪問調査して「実在する事業者」が運営しているホームページであることを確認しています。

(2)オンラインマークは、ホームページが**通信販売のルールを守っている**ことを確認します。

インターネットのホームページを通じたビジネスは「通信販売」に該当します。特定商取引法(旧 訪問販売法)や景品表示法などが定めるルールを守らなければなりません。そこで、オンラインマークは、事業者のホームページを審査し、表示義務項目が適正に表示されており、消費者を惑わす誇大広告表現がない適正なホームページであることを確認しています。



※SSL(暗号化技術を利用しているか)

購入の際に、個人情報やクレジットカード番号等の個人情報を送信する場合は、申込みフォームの画面がSSLという暗号技術を利用しているか確認しましょう。この暗号技術を利用すれば個人情報が相手方に届く途中で遅れることは無く、安心して取引が出来ます。

(1)ブラウザ画面の一番下や上部に「錠前のマーク」や「鍵のマーク」がロックされた状態で表示される。マウスを重ねると暗号強度が表示される。

ダブルクリックすると証明内容を確認可能。



※カード番号をE-mailで送信するのは大変危険。

必ず、SSLなどのセキュリティが確認された画面でカード番号等を入力、送信する。

22

※インターネットショッピングには、様々な支払い方法がある。

それぞれの支払い方法の特徴をよく理解することが必要。

1) クレジットカードによる支払い

クレジットカードの番号を入力するだけで支払い手続きができ、オンライン決済の主流となっているが、信頼できるサイトであるか、カード番号を送信するときに暗号化技術を利用しているか注意して利用すること。

2) プロバイダ決済による支払い

自分が契約しているプロバイダ(インターネット接続業者)が代理で決済する方法。月々のインターネット接続利用料と併しよにショッピング代金を精算できる。ただし、プロバイダによっては、この決済方法を行っていない場合もあるので確認が必要。

3) 代金引換による支払い

郵便・宅配便などで商品が届けられたときにその代金を支払う方法。

4) 電子マネー(プリペイドカード)による支払い

コンビニなどであらかじめプリペイドカードを購入し、その番号を入力してオンラインで決済するもの。利用限度額があり安全。比較的安価な買い物に向いている。

※契約に関する注意事項

・契約内容は、よく確かめ、申込み画面や購入までのメールは、プリントアウトして残す。

・英語サイトの場合、契約内容や利用規約等をきちんと翻訳して理解すること。

・代金の全部、一部前払いをしない。

23

7. インターネットオークション

未成年者も被害者や加害者に・・・

・大小様々なオークションサイトがある。

・出品されるのは、服飾品、パソコン、生活用品、車、不動産等、多種多様。

・個人が不用品を出品、業者が新品を格安で出品等、内容もバラエティに富む。

・オークションというよりも、フリーマーケットに近く、利用者が急増。

(ネットオークション利用者はインターネット利用者の11.5%)

・一方で、インターネットオークション関係のトラブルが急増。

・平成15年度の被害相談件数6000件。

・架空請求・不当請求に次いで2番目に多い被害件数。

・ネット犯罪の温床との指摘も。

(警察庁のハイテク犯罪に関する相談受理件数より)

・相談内容は「落札、指定口座に入金したが品物が送られてこない。」「その後相手と連絡が取れない」「偽ブランド品だった」「品物が壊れていた」等。

24

※インターネットオークションとは

・不特定多数の人が、インターネットの画面上で、出品物を競り落としてゆく。

・匿名性が高い、個人間売買が多いため、様々なトラブルが起こりやすい。

大手のオークションサイトでは一般的に、まず会員登録し、その際に年齢確認があるが、自己申告的なものであり、年齢制限等明確にしていないサイトも多く、実際には未成年者の利用が可能な場合が非常に多い。

(利用規約に20歳未満、未成年者は利用出来ない旨の規定ある場合が多い。)

■インターネットオークションの流れ

1. 出品者はオークションサイトに商品を出品する。
2. 締め切りまでに一番高い値をつけた人が落札者となる。
3. オークションサイトは落札者に落札したことをメールで連絡、出品者には落札者のメールアドレスを連絡する。
4. 出品者から名前を明らかにして、落札者に送金方法・商品発送方法などを連絡する。
5. 落札者が送金すると、出品者から商品が送付される。

25

※インターネットオークションのトラブル例と対応例

○トラブル例

人気ロックグループのコンサートチケットを落札し、代金を振り込んだが、チケットが届かない。メールや電話で催促をすると「チケットを準備でき次第発送する」と言ってくるが、いっこうにチケットが届かない。このままではコンサートの日までにチケットを入手できそうにない。相手のオークションの評価欄を見たところ、他にも大勢の人が同様のトラブルとなっている。

○対応例

契約を解除して代金の返金を求める。(内容証明郵便を利用)

相手が特定できるなら少額訴訟による解決を考える。すぐに調べられる証拠がそろっている、争点が少ない場合にはお薦め。

初めから代金だけをだまし取るつもりだったと疑われる場合は、詐欺として契約の無効を主張するとともに、刑事告発、不法行為による損害賠償請求等を行うことができる。

いずれの対応例の場合も、取引の証拠を保存しておくことが大切。相手と連絡を取り合ったメールの内容、振込用紙の控え等を必ず保存しておく。

26

ネットオークションサイト会員利用規約（例）

○条 会員資格

商品の配送先、請求書の配送先等が日本国内であるお客様

メールアドレスをお持ちのお客様

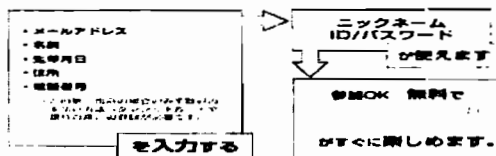
本サービスは20歳以上の方に提供されます。未成年者の方は本サービスを利用しないようお願い申し上げます。

○条 本サービスの概要

本サービスに関する当社のウェブサイトは、自己が処分権を有する物をオークションにかけて売却する意思を有する者(以下「出品者」といいます。)が出品物を出品し、出品物を購入する意思を持って入札する者(以下「入札者」といいます。)が出品物に入札する場としての役割を果たすものです。

当社は、出品者あるいは落札者が、実際に取引を完結することを保証いたしません。本サービスは、単に出品者と入札者間の取引の場所を提供するだけにすぎません

サイトは取引の完結を保証していない！



27

ネットオークションサイト会員利用規約（例）

○条 免責

当社は、出品者および落札者間の実際の取引には関与いたしません。関連するクレーム、要求および損害賠償(現実的および派生的)から免責するものとします。

出品及び販売の制限

- ・法律で販売を禁止されているもの
- ・著作権、肖像権、信用等他人の権利を侵害するもの
- ・盗品
- ・医薬品
- ・人体及び人体の一部
- ・銃器、弾薬その他武器として使用される目的を持つ商品
- ・コンピュータウイルスを含むソフトウェア
- ・宝くじ、勝馬投票券
- ・わいせつ物、ポルノ、アダルトグッズ

○条 出品物に対する当社の責任

当社は、出品物の品質、安全性、合法性、正確性、および出品物の内容説明については、一切責任を負いません。

28

※インターネットオークション利用の注意点

○インターネットオークションは個人売買が原則、自己責任が求められる。

オークションサイト運営者への責任追及は現実的には困難。

利用する場合には、姿が見えない相手との取引になるので、できるだけ相手方の情報を入手することが大切。過去のオークションの個人評価が掲載されているので、それも参考に。

○ インターネットオークションでのトラブルを避けるために、エスクローサービスがある。

これは出品者と落札者の間に、第三者の企業が入り、商品と代金のやり取りを仲介するもの。落札者(購入者)は、商品が届かない、または商品に問題がある場合、出品者への支払いをキャンセルすることができる。例えば、「お金を払ったのに商品が届かない」というトラブルが防止でき、「届いた商品が出品されていたものとは全く違うものだった」場合は、商品を受領しない限り、出品者に代金は支払われない。

個人間取引は、業者から消費者を保護する、消費者契約法、特定商取引法の規程が適用されない！

消費者センターも介入が出来ない。自己責任で十分注意して利用すること！

29

■7. 携帯電話会社との料金トラブル

携帯公式サイト通話利用料、1カ月130万円ナリ

仙台市消費生活センターホームページから抜粋

未成年者の料金トラブルが多い！

○○割引、○○放題、○○バック等、

事業者ごとに様々なサービス、契約は慎重に！

今年、息子も高校生になり、連絡に不自由しないよう、前から欲しがっていた携帯電話を買い与えた。親名義で携帯電話回線を契約、毎月の支払額が安く済むよう、基本通話料が最も安い、従量制の契約とした。

1カ月後、初めて料金請求が届いたので金額を確認したところ、合計で130万円以上になっており呆然とした。あまりに高額なので聞いたところ、息子は携帯電話を持った直後から、携帯電話会社の公式出金系サイトに登録、入り浸りになり、「22万円分程度まで使ったことは覚えているが、後は分からなくなった」という。

携帯電話会社に問い合わせたら、実質2週間ちよつとで公式サイトを約130万円分利用しており、内訳は出せないが、ほとんどがパケット通信料であること、公式サイトについては、契約時に、携帯電話回線契約者が利用料全額を支払う旨の同意書を、必ず書いてもらっているの、それに基づき、回線契約者である親に、130万円の支払義務があることを告げられた。

アドバイス

基本料の安さから従量制の携帯電話利用契約を結んだところ、高額な料金請求を受け納めできない、といった相談が、最近少しづつ出てきている。電話通話料(パケット通信料もこれに準ずると考えられる)は、電気通信事業法で、電話回線契約者に支払義務があり、また、公式サイト利用料も、契約時に電話回線契約者が利用料を支払う旨の同意書を提出しているため、利用者が別でも、契約者は携帯電話会社に対する支払義務を免れない。

よって、公式サイトを実際に利用した未成年者が、未成年者取消を主張したとしても、公式サイト利用料の実態がほぼ全額パケット通信料と同視できることもあり、その主張はほとんど意味がないことになる。事例のように、従量制の契約(利用量に応じて料金が増減する契約)は想定外の高額請求を受ける可能性があるの、基本料金が多少高いとしても、定額制の契約(利用量に関わりなく一定範囲内の料金を払う契約)を選ぶ方が無難であろう。

もちろん、携帯電話会社も利用料が高額になりうるのは把握可能なので、国際電話の不当な接続の場合と同様に、短期間に一定額以上の利用がある場合は、回線契約者に対してその旨を警告するなど、適切な対策を取ることが求められると言える。この事例では、公式サイトで130万円もの高額の利用が可能であることは想定できず、料金がここまで高額になるまでに、何らかの連絡をすべきであったなどとして、携帯電話会社に利用明細の提示と減額を求めてみるよう助言した。

30

※参考事項

1 パケット通信料金とは

パケット通信料金とは、携帯電話・PHS端末からウェブサイトを開覧したり、ウェブサイトからファイルをダウンロードしたり又は電子メールを送受信する場合の通信料金のことです。

2 高額になりやすい理由

(1)パケット通信料金は、パケット単位で課金されている。
各携帯電話等事業者が提供するパケット通信サービスの課金方法については、通信時間単位ではなく、パケット単位(データ量単位)で課金されています(定額制の使い放題)の料金によりサービス提供している場合も一部あります)。通信時間の長さではなく、通信するデータ量に応じて課金されることから、下記のような場合、思いがけず高額になる可能性があります。

- ・複雑な色彩を表示する場合。
- ・データ量の多い動画やゲームソフト、音楽ファイルをダウンロードする場合。
- ・データ量の多い写真や動画をメールに添付して送受信する場合。最近の端末のデジタルカメラ機能は、数百万画素の性能あり。
- ・データ伝送が速い端末に機種変更を行った場合。変更前の機種の時より、同じ通信時間当たりのパケット通信量は多くなり、料金が高額となる可能性があります。

各々の携帯電話等事業者が利用料金の上限を設定したり、パケット定額性等のサービスを提供しています。

31

※パケット通信料金の高額化を避ける主な対策について

- ・定額制のパケット通信料金プランに加入する。
- ・通信料金が一定額を超えたらメールで通知されるサービスを申し込む。
- ・メールの添付ファイルを不必要に受信しないようにする。

なお、提供されているサービスは様々なので、詳しくは携帯電話等事業者に相談を。

32

※ 携帯電話契約に関する注意点

① 未成年者の契約

未成年者の契約には、親権者の同意が必要。親の同意を得ないまま加入契約をして、料金支払いトラブルになるケースもあります。未成年者が契約した際に、親の同意を得ていない場合は取り消し出来ませんが、未成年者が成人と偽って契約した場合など例外もあるので注意が必要。(未成年者が契約者の場合、携帯電話会社は、親権者の同意書提出を求めています。)

② アダルトコンテンツのアクセス制限

高校生の娘が隠れて携帯で出会い系サイトを見ている。心配なのでアクセス出来なくしたい。このような場合、各事業者ごとに出会い系などアダルトコンテンツへのアクセスを制限し公式サイトのみ閲覧可能、インターネットアクセスを制限する等の機能があり、親権者からの申し出で受付をしています。詳しくは各事業者へご相談を。

③ 子供の通話明細

子供が契約名義の携帯料金が高額なため、通話明細を見たい……

個別の通話が記録されている通話明細は、通信の秘密として厳格に保護され、基本的には契約者本人のみが閲覧可能です。したがって、親が、契約者である子供に代わり料金を払っている場合であっても、単に親だからと言って、子供の通話記録を見ることはできません。

事業者ごとに対応は異なりますが、どうしても見たい場合には、一般的には、未成年者からの委任状に加え、親であることを確認できる、公的証明書(運転免許書等)を揃えて申請することが必要のようです。

33

9. 電子掲示板での誹謗中傷、プライバシーの侵害

(未成年と親からも相談が)

Q インターネットの電子掲示板に、自分の住所・氏名・電話番号・メールアドレス等の個人情報が無断で掲載され、いたずら電話やメールが頻繁にきます。どう対処したらよいのでしょうか。

A 電子掲示板に個人情報が掲載されると、不特定多数の者に知られることになり、嫌がらせやいたずらの手紙が届いたり、電話がくる等、個人生活の平穏が侵害されるおそれがあります。したがって、本人に無断で個人情報を公開することは、原則としてプライバシー侵害に該当します。

そのような場合は、電子掲示板の管理者又はプロバイダに、メールで個人情報の削除を依頼して下さい。(電子掲示板に掲載された情報は、管理者以外の者が削除することはできない仕組みのため、掲載した本人では削除できない場合が多い。)

もし、応じてもらえない場合は、プロバイダ責任制限法に基づいて、「侵害情報の通知書兼送信防止措置依頼書」を作成し、改めて依頼して下さい。

掲示されている内容が悪質な場合は、名誉毀損や侮辱罪で訴えることや、民事で損害賠償請求もできるので、警察や弁護士等に相談して下さい。その際、誹謗中傷された証拠として掲示板の内容を保存しておくことが大切です。

・ネット上で公開される情報は、ネットワークを通じて世界中の人に見られる可能性あり。

・ネット上に、むやみに自分の電話番号や個人情報を公開するのは非常に危険。

・アンケートやクイズ等、個人情報を提供する場合にも注意が必要。

34

10. フィルタリングソフト

インターネット上には、アダルトサイトや出会い系サイト、暴力的で残虐な画像を集めたサイトなど、家庭や職場で見るとはふさわしくないサイトがある。これらのサイトへのアクセスを禁止するのがフィルタリングソフト。

特定の条件(例「わいせつ情報」)に合致するサイトや、特定の条件(例「児童を対象とした健全なサイト」)に合致しないサイト、の閲覧を遮断する。

市販のソフトの他にも、プロバイダが提供するフィルタリングサービスを利用する方法がある。ただし、それらを利用しても、完全に有害なサイトを除外できるわけではない。

サイト閲覧が遮断された時の表示例 |

このwebページは管理者によって閲覧が制限されています。
要求のあったURLへの接続はブロックされました。

35

終わりに

はじめにお話したように、インターネットは、とても便利なコミュニケーション手段であると同時に、それを通じて、ショッピング、オークションなど、様々なサイトを利用することが可能です。

そして、このようなネット取引では、利用者は、あまりにも簡単に、パソコンや携帯電話画面上のボタンをクリックしがらようです。しかし、その行為は、もしかすると契約申込の意思表示になるかも知れない、ということに一体、どれだけの利用者が気付いているでしょうか。私はそのような点も、ネット取引でトラブルが発生する一因になっているのではないかと考えています。

今後、皆様がインターネットを利用される時は、そのような点にも十分注意していただきたいと思います。今日の講演が、少しでも皆様のお役に立てれば幸いです。

ご清聴ありがとうございました。

ネット取引も立派な契約

電気通信サービス相談電話

総務省 東北総合通信局 電気通信事業課

電話番号: 022-221-0632

受付時間 8:30~12:00 13:00~17:00

36

関係法令

蛇足ですが、下記の法令について、特に括弧内の事項等を勉強されると、ネット取引について、より一層、理解が深められると思います。

民法(契約の成立、取り消し、無効に関する事項など)

消費者契約法(消費者保護のために取り消し、無効を主張できる場合など)

特定商取引法(消費者保護のために取り消し、無効を主張できる場合など)

電子契約法(操作ミスによる契約の無効を主張できる場合など)

※正式名称一 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

電気通信事業法(電気通信事業者が行う、提供条件の説明・苦情等の処理に関する事項など)

子供たちに見せたくない有害サイトをブロックするサービスをご存知ですか？

携帯電話を子供に持たせることで、親は緊急時に連絡を取ったり連絡を受けたり、所在を確認したり、どこにいても連絡が取れるという安心感が得られます。しかしながら一方で、親の目の届かないところで、子供たちが携帯インターネット上に存在する有害情報サイトにアクセスできてしまうという危険性も持ち合わせています。有害情報サイトとしては、出会い系サイト、ギャンブルサイト、アダルトサイト、薬物サイトなどがありますが、中でも、出会い系サイトを利用して青少年がトラブルに巻き込まれるケースが多数発生しています。04年に起こった出会い系サイトに関連した事件の96%が携帯電話からのアクセスであり、被害者の84%が18歳未満の児童だったという警視庁の報告もあります。

携帯インターネット上の有害情報サイトへのアクセスをブロックするため、携帯電話会社は各種のアクセス制限サービス（以下、「有害サイトアクセス制限サービス」といいます。）を無料で提供しています。各社が提供する有害サイトアクセス制限サービスを利用することによって、子供たちが有害情報サイトへアクセスするのを防ぐことが可能となり、安心して子供たちに携帯電話を持たせることができます。

有害サイトアクセス制限サービスの申込みはいたって簡単です。また、18歳未満の子供に携帯電話を持たせる場合、保護者からの申込みが可能です。詳しくは、携帯電話各社のショップもしくは以下の電話番号にお問い合わせいただくか、以下のホームページでご確認下さい。

<各社の有害サイトアクセス制限サービスとお問合せ先>

	有害サイトアクセス制限サービス	お問合せ先
NTT ドコモ	キッズiモード キッズiモードプラス	<ul style="list-style-type: none">・ ドコモの携帯電話から局番なしの 151（無料）・ 一般電話から 0120-800-000（無料）・ ホームページ http://www.nttdocomo.co.jp/
KDDI	EZ安心アクセスサービス EZweb利用制限	<ul style="list-style-type: none">・ auの携帯電話から 局番なしの 157（無料）・ ツーカーの携帯電話から局番なしの 151（無料）・ 一般電話から（いずれも無料） 0077-7-111（au） 0077-789-151（ツーカー東京） 0077-788-151（ツーカー東海） 0077-787-151（ツーカー関西）・ ホームページ http://www.kddi.com/
ボーダフォン	ウェブ利用制限	<ul style="list-style-type: none">・ ボーダフォンの携帯電話から 局番なしの 157（無料）・ 一般電話から 0088-21-2000（無料）・ ホームページ http://www.vodafone.jp/top.htm

以上