

内閣府消費者委員会ヒアリング用資料

近年の消費者事件に関する関心事項等について

平成26年1月21日

日本司法書士会連合会

## 1 インターネット取引被害(詐欺)について

### (1)相手方の特定の困難性

●インターネット取引被害(詐欺)の相手方の特定については、以下①～③から当事者の特定が困難となるケースが少なからず存在する。

- ① 相手方の情報を有している事業者が情報開示に応じない(Eメールアドレス)。
- ② 犯収法などによる厳格な本人確認義務が課せられていない事業者のサービスが利用されている(ドメイン登録、プロバイダ契約等)。
- ③ 犯収法などによる本人確認情報が徹底されていない場合がある(レンタル携帯など)。

### (2)裁判所による調査囑託等の限界

- インターネット取引被害(詐欺)事案については、訴え提起段階では、相手方の具体的な住所まで判明していないケースが少なくないところ、送達先となる具体的な住所まで特定できていなければ、訴状を却下する運用がなされる場合がある(民訴137条、133条2項)。
- また、相手方の特定のためには複数回にわたる調査囑託を繰り返さざるをえないケースもあり、裁判所がかかる申立てについては必ずしも協力的ではない場合がある。
- このような結果、結局被害者が泣き寝入りを強いられるケースが存在する。

【図1】インターネット取引(詐欺)における問題点の整理



**②住所**

特商法では、会社法上の「本店」の記載までは求められていない。  
(特商法11条・通達)  
⇒「住所」が記載事項

**③電話番号**

転送電話サービス業者の番号であり、転送先がレンタル携帯電話番号であるケースが少なくない。

**①URL**

ドメイン(例では、「example.detarame」部分のこと)登録者は公開が原則であり、WHOIS検索によって登録者が判明するケースもある一方、これを非公開とするサービスが提供されている。

**④Eメールアドレス**

登録者情報の開示をプロバイダに求めても、プロ責法の発信者情報開示請求の要件を満たさない限り開示はされない運用。

特定商取引法に基づく表記		②
事業者名	株式会社あくしつ	
住所	東京都●●区●●町1-1-1	
運営責任者	悪質太郎	
連絡先	03-****-****	③
	aaa@example.com	④

## 2 多様化する決済手段について

### (1) マンスリークリア方式

- インターネット取引被害(詐欺)を含め、取引被害事件における決済手段としてクレジットカード払いのうち、割賦販売方法の適用外であるマンスリークリア方式が利用されている場合が多く、クレジット会社に対し、請求の停止を求める法的根拠やトラブル解決に向けた発動を促す法的根拠が不十分であること。

### (2) その他

- プリペイド型電子マネー、収納代行、携帯キャリア課金などにおいていわゆる決済代行業者が広く介在しているケースがあり、これによって違法な事業者による決済を可能としている場合があるところ、決済代行業者については何らの法的規制も課せられていないこと。
- 振込先口座を提供し、取り決めにしたがって定期的に事業者に入金を行うといった、為替取引該当可能性のあるビジネスが利用されているケースが散見されるが、こうしたビジネスに関する法規制が曖昧であること。

## 3 高齢者被害について

### (1) 判断能力低下に伴う問題

- 明確な詐欺的勧誘や威迫勧誘が行われたわけではないが、購入意思がないにも関わらず、場の雰囲気等から断り切れずに購入することになった等の事案がみられる。この場合の救済法理が必ずしも十分ではないこと(特に特商法のクーリング・オフなどもできないケース)。
- また、そもそも、契約締結過程などを記憶していない場合も少なくないため、法的主張の検討が困難であるケースがある(特に特商法のクーリング・オフなどもできないケース)。

### (2) いわゆる「狙い撃ち」について

- 数年前に社会問題化した「次々販売」被害が、近年は比較的多額の現金を有している独居高齢者を「狙い撃ち」していると思われる事案がみられる。
- このような事案については、いわゆる「カモリスト」の利用が推察されるところであるが、カモリストの入手・利用自体を取り締まる特別法が存在しないこと(個人情報保護法では不十分であることは明らか)。

## 4 時効債権請求問題について

### (1) 当事者間の情報の格差

- 請求する貸金業者や債権回収会社などの業者は、業として債権の請求を行っており、消滅時効期間が徒過していることも知った上で請求をしている。
- 法的知識の乏しい一般の消費者である債務者が、時効という制度を知っていたとしても裁判で時効を援用しなければならないことを知っていることは稀である。
- 裁判所から訴状が届いた事実をもって、法的知識の乏しい債務者としては、業者の請求に理由があると考える人も多い。
- 昨年11月3日に東京新聞で時効債権の回収問題について記事が掲載されているが、「借金の一部をすでに返済していた場合は時効にならない。」とあり、報道する側ですらこの程度の認識であり、一部でも支払ってしまった場合、諦めてしまう債務者がほとんどであると考えられる。

### (2) 債権回収の実体

- 貸金業者や債権回収会社(サービサー)の回収の実体について、多数の裁判例や報告されている事実として、すでに消滅時効にかかった債権について、差押予告と題する書面を送りつけたり、いきなり家を訪問してきて、請求債権全額に比して全額もしくは無理な場合であれば些少でも支払わせようと心理的圧迫を加える(支払いの実績による消滅時効の主張を封じるための事実作り)。
- 貸金業者や債権回収会社を擁する上場会社が公開している決算書類などを見ると、業者側としては、すでに貸倒れ処理を済ませた時効にかかった債権が利益を生む対象として、積極的に売買されている。

### (3) 裁判所での形式的でしかない公平な対応

- 訴訟の局面では、裁判所から被告となる債務者に、訴状とともに裁判所の利用している答弁書の様式では、通常記載できる部分が3箇所あるが、
  1. 訴えの事実についてチェックボックス形式により①認める②間違っている部分がある③知らない部分がある。
  2. 言い分(これは自分の言葉で書けるよう空欄が設けてある)
  3. 和解について①分割払いの方法②一括払いを希望すること③その他(自分の言葉で書けるよう空欄が設けてある)

この記載に従って回答をすれば、訴状に記載された事実虚偽がなければ裁判上請求を認めることになってしまう危険がある。

- 消滅時効にかかった債権について、積極的に時効中断の措置をとっていない貸金業者や債権を譲り受けた業者が、形式的な公平によれば、消滅時効にかかるくらい放置した期間の利息及び利息制限法により貸付けでは得ることの出来ない率の遅延損害金を請求することができることとなり、法的知識の乏しい消費者と比して実質的には全く公平ではない。
- 住所地から遠く離れた業者にとって都合の良い裁判所に提訴されることで、裁判所に出頭することや争うこと自体を諦める債務者が多く、裁判では債務者が欠席して業者が勝訴する判決が大量に出されている。

## 5 奨学金債務の滞納者増加について

- 学生の奨学金借入増加と雇用状況の悪化に伴い、奨学金債務の滞納者が激増し、本人および連帯保証人等からの相談が増えている。
- 滞納により、年利10%の延滞金が膨らみ、債務が激増しているケースもある。
- 本人、連帯保証人の生活状況によっては、債務の猶予、免除手続き、時効援用ができるにも関わらず、そのまま訴訟を提起され判決が確定しているケースも存在している。
- 奨学金機構から債権回収会社に債権譲渡されているケースもあり、債務者、連帯保証人等への取り立てが常態化している。