

オンラインプラットフォームにおける取引の在り方に関する専門調査会
第2回 2018/6/15

プラットフォーム取引をめぐる
消費者相談の状況と解決状況

オンラインプラットフォーム取引における課題

公益社団法人 全国消費生活相談員協会
西村 真由美

消費生活相談は、

「ネット通販で注文したら、困ったことになった」

ですが、一方では、



「ネット通販で注文していないが、困っている」

「ネット通販で注文していないのに、商品が届いた」

「ネット通販で注文していないのに、請求を受けた」

考えられること

1. 注文したことを忘れてしている

2. 贈答品だった

3. なりすましによる注文

家族などの近親者

悪意のある第三者

- ・フィッシングなど情報漏えいによる不正アクセス？
- ・アフィリエイトが個人情報を悪用？
- ・いやがらせ？

ケース1 IDをもっていない通販サイトで クレジットカードを不正利用された

クレジットカードの利用明細を見たところ、利用した覚えのない取引があった。クレジットカード会社に通販サイトの連絡先を教えてもらい、連絡を入れた。すると「IDがないなら調べることができない」と言われた。利用した覚えがないのでIDはわからない。

.....

- 通販サイトは、クレジットカード情報からの利用者検索に応じない(割販法により、クレジットカード情報を非保持)。
- 警察に行くと「被害者はクレジットカード会社だから、あなたからの被害届は受理できない」と言われる。
- 通販サイトとクレジットカード会社の間でたらいまわしになる。
- クレジットカード会社がチャージバックの手続きをしてくれることもある。

■ **契約時に、契約者とクレジットカード名義人の一致を確認すべきではないか。**
(ただし、クレジットカード以外の決済方法が激増中)

ケース2 特定の通販サイトに「注文覚えなし」が集中

注文した覚えのない化粧品が届いた。発送元にお問い合わせをしたら、私がWEBサイトで注文した日時等を示された。注文をした事実はあるので、返品するならキャンセル料を請求すると言われた。

.....

- 通販サイトから開示のあった住所・氏名・生年月日・メールアドレス・アクセス日時・アクセスした端末・IPアドレスは、相談者の情報とほぼ一致。
- 納品まで2カ月程度の期間を要しているため、相談受付日に注文日のインターネット履歴の有無を検証することが出来ないことが多い。さらに履歴は消去できるので「ある」場合のみ意味をもつ。
- 特定のアフィリエイトが別件で収集した個人情報を元になりすましの注文をしている可能性も考えられる。通販サイトにアクセス解析を求めたが。。。
- 徹底的にやるならプロバイダに情報開示を求める必要がある。

■ 相談者の「注文した覚えがない」という主張を信じたいが、根拠が薄弱。

ケース3 フィッシング詐欺にあい、第三者に通販サイトのIDとパスワードを盗まれて買い物をされた

通販サイトから、IDとパスワードを確認するメールが届き、指示されたURLに移動して
手続をした。その直後から注文完了メールが立て続けに入った。通販サイトのマイページを確認したら、誰かが私のIDを使ってプリペイドカードを購入していた。

.....

- フィッシング詐欺の手口は年々巧妙になっている。
- IDとパスワードを消費者が管理できていない事実はあるが。。。
- 通販サイトでセキュリティ対策強化や注意喚起をしているが。。。
- 犯人の検挙は困難。

■ 誰が損害をかぶるべきか。

消費者？ 通販サイト事業者？ プリペイドカード事業者？

参考：プリカ詐欺(※)の場合は、プリカのバリューが残っている場合にプリカ発行会社
や購入店舗(コンビニ)の協力を得られて返金されることもある。ただし、バリューが
残っていなければ無理。

※プリカ詐欺啓発用チラシ

「プリペイドカードを 買ってきて」は詐欺!

※アダルトサイトのワンクリック請求
※サクラを使った出会い系サイト
※身に覚えのない有料サイトの料金請求

▶不当な支払いのために、詐欺業者が「プリペイドカードを購入し、
カードに書いてある番号を教える」と指示するトラブルがみられます。

少しでもおかしいと思ったら、
消費生活相談窓口へご相談ください。

消費者ホットライン▶ **188** (局番なし)

お近くの消費生活センター等の
相談窓口をご案内します。



1234 56789101234 12345678910
5678 9101234 12345678910

国民生活センター 一般社団法人日本資金決済業協会

警察庁/金融庁/消費者庁

「ネット通販で注文したら、困ったことになった」

- 注文したが、なかったことにしたい
- 返品したい
- 商品が届かない
- 代金を払ってもらえない/払いたくない
- 品質が悪い
- 商品を受け取りたくない
- もらえるはずのポイントがもらえなかった
- 評価コメントが参考にならなかった
- 脅迫されて、ルール違反の行為に及んだ
- そもそも不当なルールだ

など、いろいろ

相談を受けた相談員が確認していること

- 1.通販サイトにたどりついたルート
- 2.通販サイトの表示内容
～広告画面、注文画面、利用規約、ヘルプなど
- 3.通販サイト等から届いたメール
- 4.関係事業者のクレーム対応状況

1.通販サイトにたどりついたルート

検索...商品品番で検索/「公式」「激安」で検索/価格比較サイト/ロコミサイト

広告...相談者が見た広告を特定するのが難しい。

ケース4 偽のポップアップ警告が表示されたので、あわてて契約したパソコンサポートサービス

パソコン画面に「警告！パソコンが危機的な状態！」という表示が出た。至急電話をかけるよう書いてあったので、連絡をしたら対策ソフトの購入やサポートサービスを契約することになった。クレジットカードで払ったが騙されたと思う。

.....

- 広告に問題がある可能性が考えられるが、広告を入手できない。
- 契約の取り消しを関係先(販売サイト、決済代行業者、クレジットカード会社)と交渉している。

■ 広告主に広告出稿の停止を要請できないか。

2.通販サイトの表示内容

～広告画面、注文画面、利用規約、ヘルプなどの表示を確認

- 試しに注文完了の直前まで入力し、最終確認画面の表示を確認する。
- 取引の流れをわかりやすく解説してあれば(「初めての方へ」など)、注文の流れを追体験しなくても相談者の言い分が理解しやすい。
- 通販サイトの表示は常に変化するので、注文当時の画面とは一致しないことがある。
- 相談員は表示内容をパソコンで確認することが多いが、スマートフォンで見る画面と異なっていることもある。

3.注文受領メールなど通販サイトから届いたメール

「メールが届いていない」

- メールアドレスの間違い？
- 迷惑メールフォルダに入った？
- 届いたけれど、削除した？

ケース5 個人間売買

取引後に販売者が個人だとわかった。商品が届かず連絡もとれない。補償を求めたいが、販売者の住所が不完全なため、補償制度が使えない。

- プラットフォームの提供情報を元に消費者が自己責任で取引を行うしくみだが、「提供情報」の精度に問題があった場合にも自己責任なのか。
- 商品未着、代金未払い、偽造品などを救済する制度があっても、適用には条件があり、個人間売買などが除かれていることもある。
- 事業者として登録していないが、一定額以上や多数の出品をしている個人もいる。「インターネット・オークションにおける「販売業者」にかかるガイドライン」のあてはめを通販サイトに求めても、ほぼ応じてもらえない。

■ CtoC取引を仲介する事業者は何をどこまで求めうるか。

ケース6 ありのままを書けない「評価」

取引相手からいろいろ無理を言われて嫌な思いをした。取引の評価コメントにありのままの事実を書きたいが、取引相手からの報復が怖い。

■ 思ったほどには悪い評判が少ないのは、報復が怖くて書けないため？

ケース7 未成年者の取引

未成年が親の同意なく売買を行っており、商品には酒やたばこも含まれていた。

.....

- 未成年者の利用は親の同意があるものとみなす規約が多い。
- 一方で、生年月日の情報を元に警告メッセージを表示する通販サイトもある。

■ **未成年者契約の取消は強行規定ではあるが。。**

ケース8 使えないプリカだった

オークションで落札したLCCのプリペイドカードをLCCで使おうとしたら「不正利用されたクレジットカードにより購入されたプリペイドカードなので利用を認めない」といわれた。

.....

- プリペイドカードなどの電子データが有効かどうかは、使ってみないとわからない。
- 本件のようなケースでは当事者同士の話し合いが成立するとは思えない。

■ **できる限り、パトロールの段階でくいとめてほしい。**

4.関係事業者のクレーム対応状況の確認

関係事業者とは

- 契約当事者～通販サイト内のショップや、フリマの出品者や購入者
- 通販サイト運営事業者・オークション・フリマ運営事業者
- 配送事業者
- 決済に関わる事業者

ケース9 サイト外でのやりとり

旅行サイトで民泊を予約した。後日ホストから「キャンセルせざる得ない。ホストからキャンセルするとペナルティが発生するのでゲストからキャンセルしてほしい」と言われ応じたが、旅行サイトからはキャンセル料を請求され、ホストとは連絡がとれない。

.....

- サイト外で起こったトラブルの解決は難しい。

■ **そもそも、なぜ、サイト外取引に応じてしまうのか。**

ケース10 (決済)銀行口座

オークションで落札した時計が偽物だった。返品返金を求めたが応じず連絡が途絶えた。警察に相談し、相手方の銀行口座の凍結を勧められ、オークション事業者に問い合わせをしたが、教えてもらえず口座凍結ができなかった。

-
- **オークション事業者は情報開示の要請を受けべきか。**
 - **プラットフォーム事業者は、個人情報を適切に取り扱っているのか。**

ケース11 (決済)フリマの「専用」出品払い

簡単に儲かるという情報商材を購入した。支払いはフリマの「専用」出品で払った。情報商材を実践したが、ちっとも儲からない。

-
- フリマの「専用」出品が黙認されている。
 - 情報商材のトラブルが多く、かつ、救済が難しい。

- **「専用」取引そのものの是非も検討すべきではないか。**

相談員のあっせんが必要と判断したら、

相談者に経緯文を書いてもらい、事業者に郵送した後で電話をかけて話し合いを行う(原則)。

相談者が被害内容を理解できておらず聴き取りができない場合や、契約書や資料などが入手できない場合には、相談員が事業者に連絡をとって事実確認をお願いするケースもある。

しかし、あっせんができないことがある

事業者の住所、電話番号、メールアドレスがわからない ⇒ 交渉できない
電話番号が書いてあるが、

- ・電話が繋がらない
- ・電話をかけると、契約者からメールで申出をするよう案内される
- ・契約者から電話をするよう言われ、相談員との話し合いを断られる

ご清聴ありがとうございました

