

## 5 事例紹介 情報通信（ネットショッピング）

- ネットショッピング
- 消費者保護のための法整備



⇒ 「特定商取引法に関する法律」

⇒ 電子消費者契約法及び電子承諾に通知に関する民法の特例に関する法律

ネットオークション（インターネットオークション）どこのだれであるかを特定できない匿名性

# 5 事例紹介：増える越境取引

インターネット  
で海外の相手との取引  
越境取引



日本語で書かれているからといって日本のサイトとは限らない



## 苦情事例

- ・ブランド品を注文したらコピー品だった
- ・コピー品を送り返すことはできない。
- ・相手業者とは全く連絡がつかない。
- ・一度支払うと、次々に案内が来るようになる。
- ・苦情の申し出の仕方が、面倒

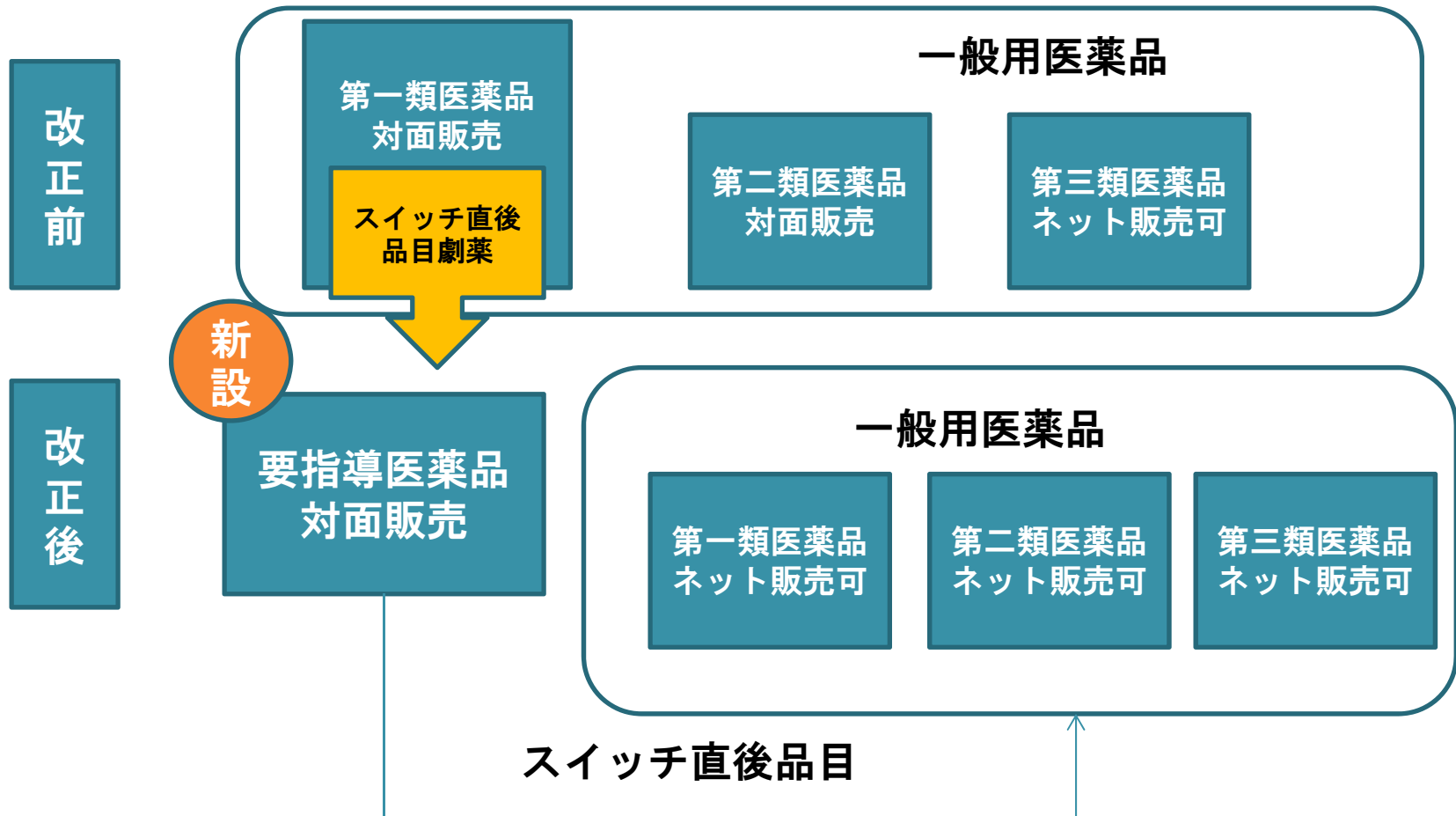
# 一般用医薬品の区分

第一類医薬品	副作用のリスクがあり、特に注意が必要なもので、販売するときは薬剤師が情報提供・指導をすることとされている。例：H2ブロッカーを含む一部の胃腸薬、禁煙補助剤、毛髪薬など
第二類医薬品	第一類医薬品ほどではないが副作用のリスクがあるので、販売するときは、薬剤師または登録販売業者が情報提供することとされている。例：風邪薬、解熱鎮痛剤、胃腸薬、水虫薬など
第三類医薬品	それ以外の医薬品で、薬剤師または登録業者により販売される。例：ビタミン剤、整腸薬など

どんな薬がネットで買えるようになったの？

第一類～第三類のすべての一般医薬品がネット販売可能となった。ただし、使用上、特に注意が必要な一部の医薬品は「要指導医薬品」に指定され、対面販売が義務付けられた。

# 薬のネット販売開始平成26年6月12日以降



# 5 キャッチセールス



安易に個人情報を伝えない

- 駅前や繁華街の路上で「無料体験」「アンケート調査」などと称して呼び止めて、事務所などへ連れて行き、しつこく勧誘する。
- 不安をあまり帰れない状況にして商品やサービスを契約させる。

# 5 アポイントメントセールス



気を引く言葉で呼び出され、勧誘を受けても、その場の雰囲気や契約を結ばない

イラスト出所：消費者庁

- 販売の目的を告げずに、喫茶店や営業所に呼び出して、契約しないと帰れない状況にして高額な契約を結ばせる。
- 街頭で声をかけられた異性に連絡先を教えたら、後日「お店に遊びにおいでよ」と呼び出され、貴金属の購入をしつこく勧められることもある。

## 5 こんな事例も：モニター商法



甘い誘いには裏があるかも

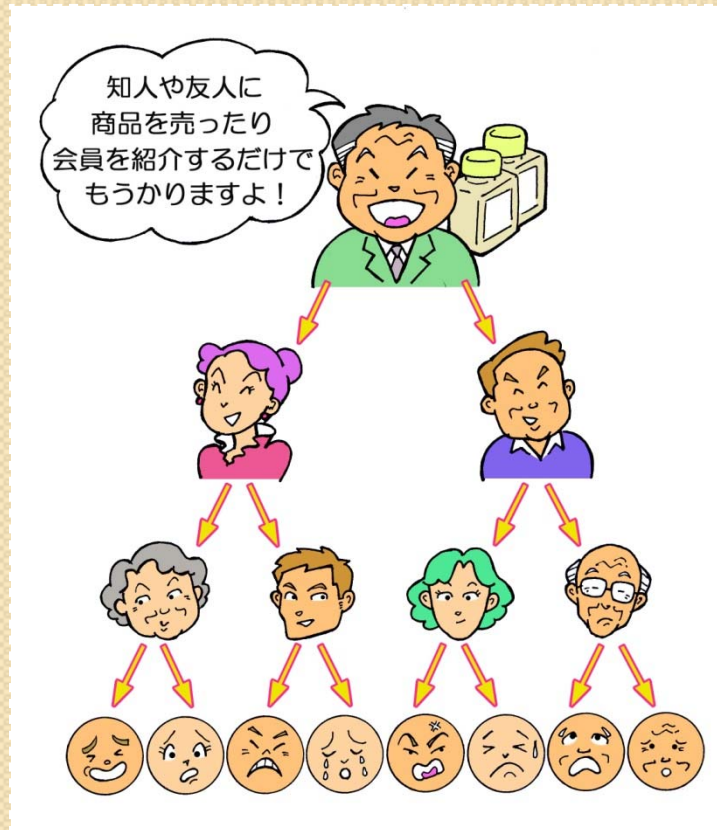
- 「モデルに興味ない？」と誘い、レッスン料や写真代と称して高額な契約をさせる。
- 「ネイルの練習をさせて」と声をかけ、高額な化粧品を購入させる。

家族や友達にも意見を聞き、慎重に対応する

# 5 マルチ商法

絶対儲かるという勧誘には乗らない

仕組みを理解できないものは契約しない



- 友達などに「必ずもうかる」などと誘われて販売組織に入会した人が、さらに別の人を入会させると利益が得られる仕組みの商法。
- 入会時の説明と違い、実際は一人も加入させられず、商品を購入するためのローンが残るだけのことが多い

イラスト出所：消費者庁



# 5 架空請求

迷惑メールが来たら受信拒否設定をする。



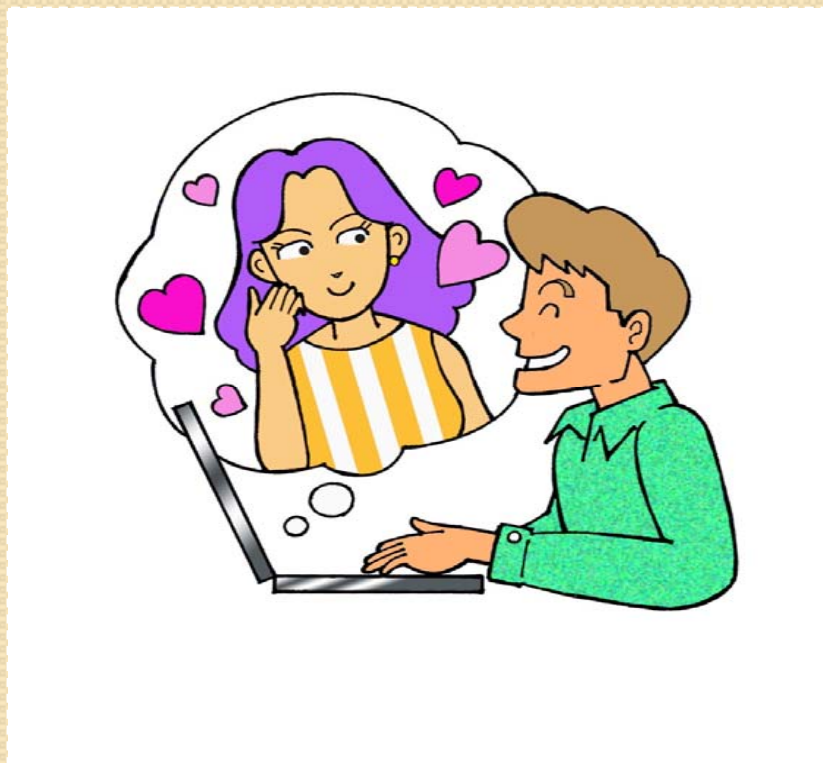
イラスト出所：消費者庁

- パソコンや携帯電話のアダルトサイトなどで、利用料金や利用規約が明示されておらず、クリックすると「契約完了」「料金請求」などと表示し、高額な料金を請求する商法。

メールアドレスを変更する  
更に迷惑メールが来ても徹底的に無視する

# 5 SNSの落とし穴に注意

SNS：フェイスブック、ツイッター、ミクシィ、ライン



イラスト出所：消費者庁

- 架空の人物で登録し、SNSで友人になった人を悪質なサクラサイトに誘導する
- SNSで知り合った人から怪しい投資話やマルチ商法の勧誘を受けることもある。
- サンプル提供と称し、一定期間内に解約・返品しないと自動的に継続購入に移行する美容クリーム of 広告サイト

# 5 架空請求



イラスト出所：消費者庁

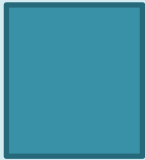
- 「連絡がなければ法的措置をとります」「最終通告です」といったおどし文句で連絡させようとする。
- 慌てて連絡すると、高額な料金をしつこく請求してくる。

## 6 特定商取引に関する法律

取引の種類	内容	書面 交付	クーリン グオフ等	中途解 約
訪問販売	自宅・職場で勧誘され契約、キャッチセールス、アポイントメントセールス、SF商法	○	○ 8日間	○ 過量 販売
電話勧誘販売	電話で勧誘され契約	○	○8日間	
通信販売	雑誌、カタログ、ネットの広告を見て契約	×	×	返品特約
特定継続的役 務提供	エステティックサービス、外国語会話教室、家庭教師、学習塾、パソコン教室、結婚相手紹介サービス	○	○ 8日間	○
連鎖販売取引 (マルチ商 法)	個人を販売員として勧誘し、さらに次の販売員と勧誘させ、販売組織を連鎖的に拡大して行う商品・役務の販売	○	○ 20日間	○
業務提供誘引 販売取引	「仕事を提供するので収入が得られる」と勧誘し、仕事に必要であるとして、商品等売りつける取引	○	○ 20日間	
訪問購入	店舗外での原則すべての商品・役務と消費者から買い取る取引	○	○ 8日間	

## クーリング・オフの通知

### (ハガキ表)



〇〇県〇〇市〇〇町  
〇丁目〇番地〇号

〇〇〇株式会社  
代表者 殿

### (ハガキ裏)

申込(契約)日 平成〇〇年〇月〇日  
商品名 〇〇〇〇〇  
商品価格 〇〇〇〇円  
販売会社 〇〇〇〇  
担当者名 〇〇 〇〇

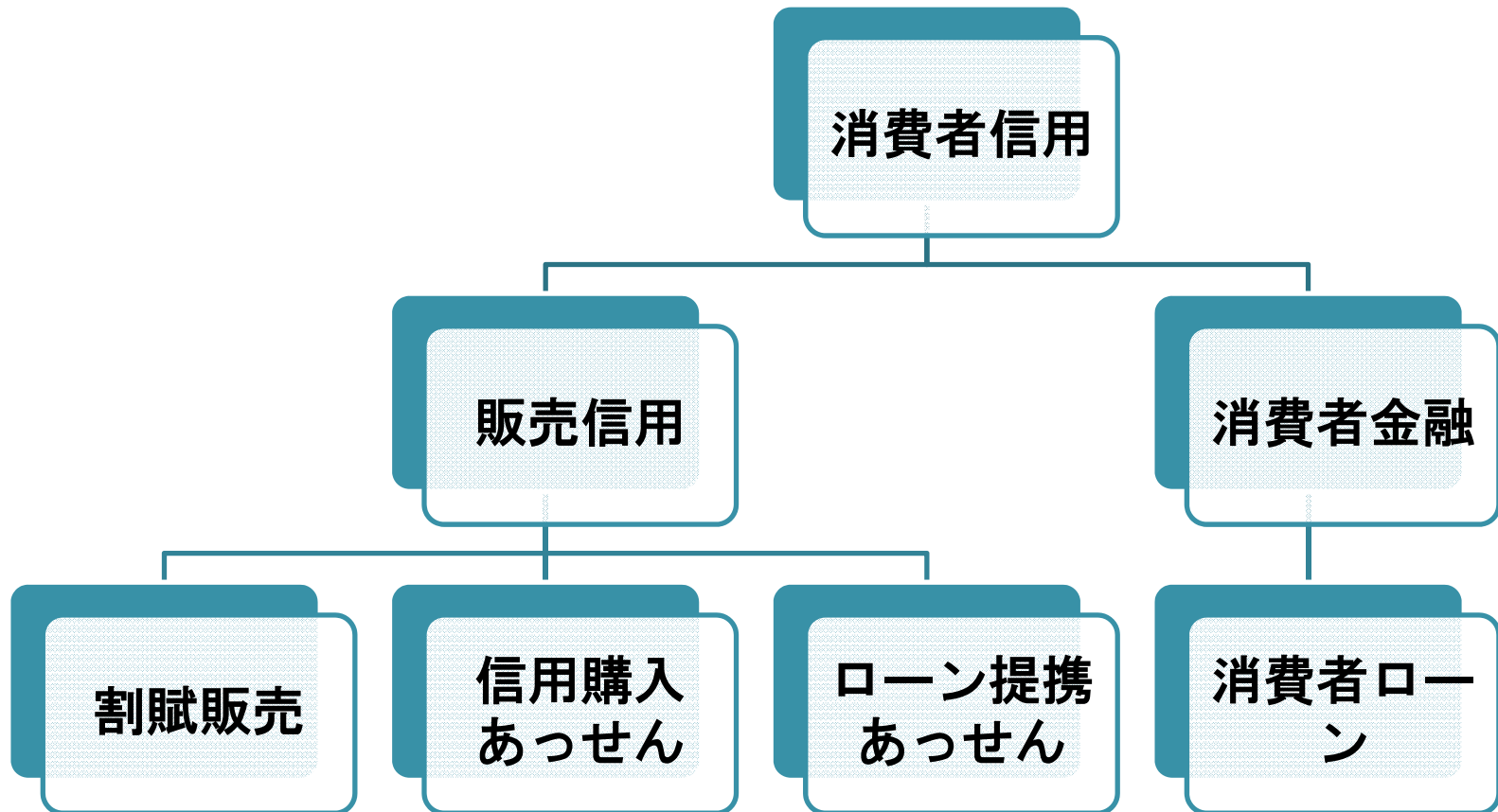
上記日付の申込を撤回(または、契約を解除)します。

つきましては、支払済の〇〇円は、直ちに返金してください。  
なお、商品は早急に引き取ってください。

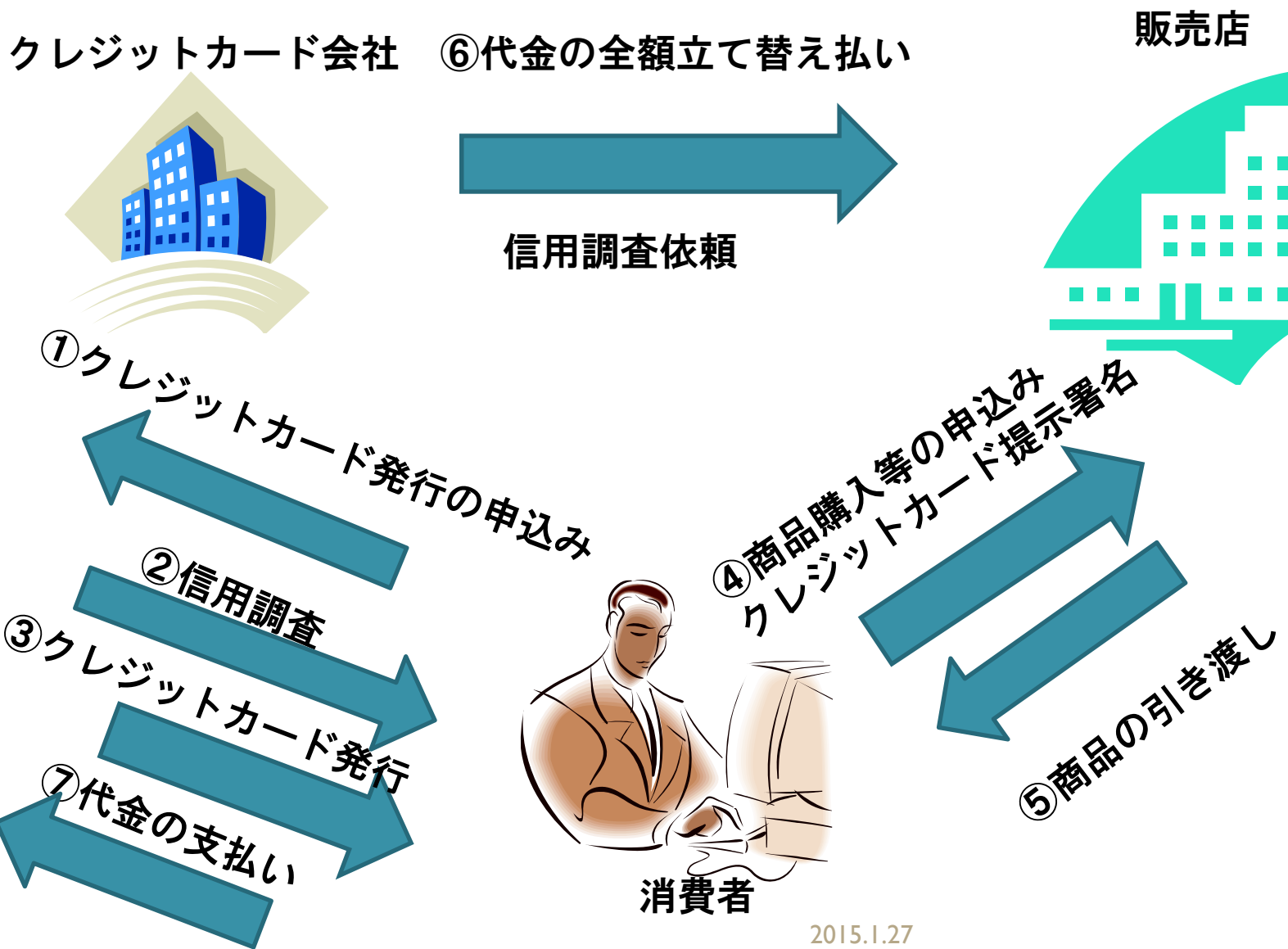
平成〇〇年〇〇月〇〇日

住所  
氏名

# 6 割賦販売法



## 6 割賦販売法（クレジットカードのしくみ）



## 6 割賦販売法

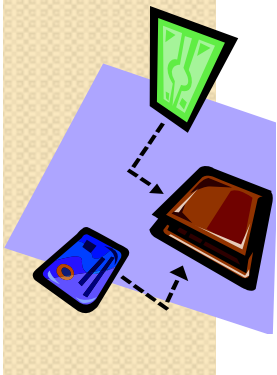
(スマートフォンの分割払いは個別クレジット)

- 月々の利用料と一緒に支払うスマートフォンの代金は、個別クレジット。
- 支払が遅れれば、他のクレジットの場合と同じように、その事実が指定個人情報機関に登録される。
- 延滞が続くとその情報が他の個人情報機関にも共有されて、新たにカードを作るときや住宅ローンなどで銀行からお金を借りようとするときなどにも影響がでる。



## 6 割賦販売法（キャッシュレス社会）

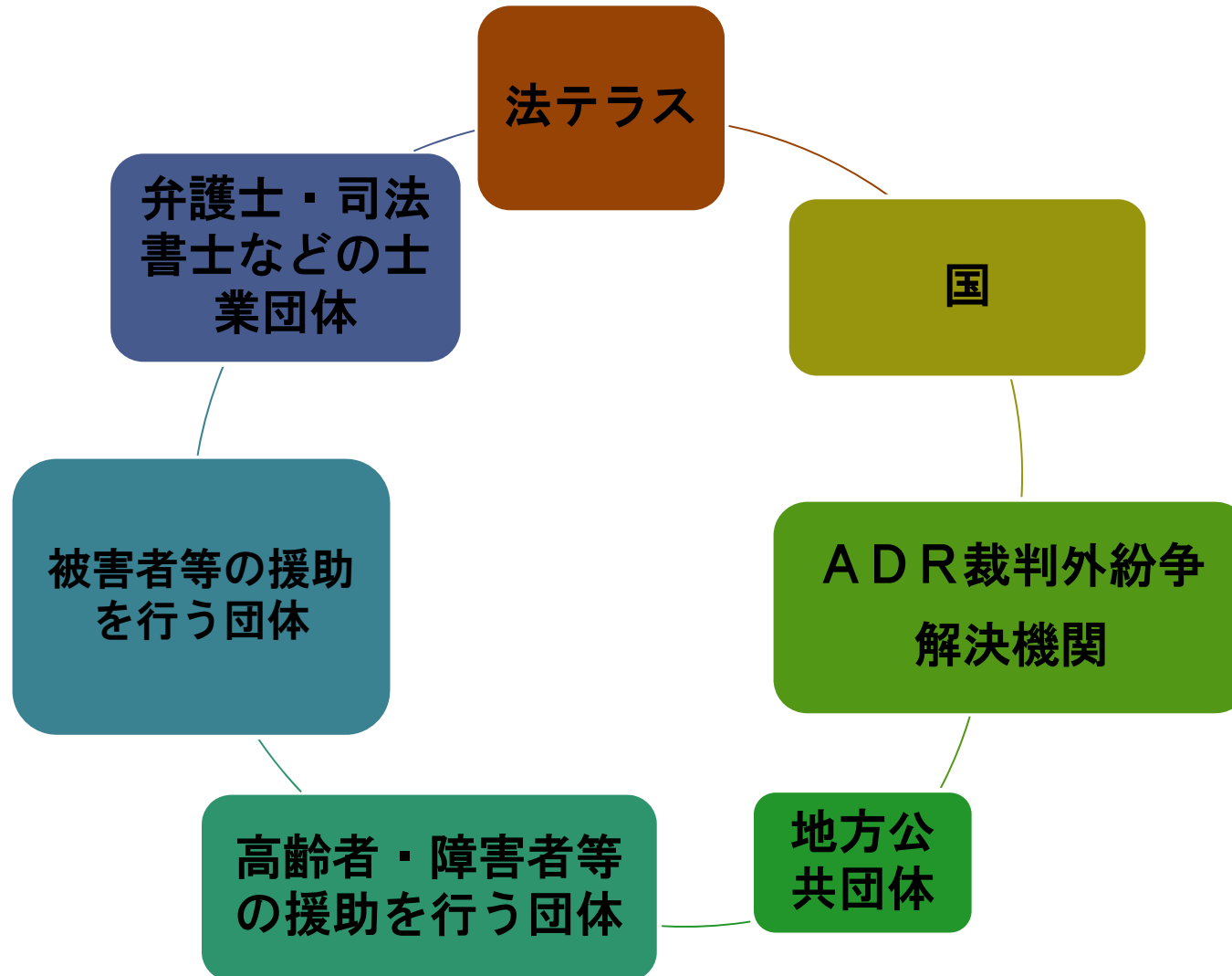
- クレジットカードには、クレジット機能だけでなく、キャッシング機能も備わっている事が多い。
- キャッシュカードを紛失したら、即銀行に連絡。
- A T Mの横の電話機からも連絡できる。
- 暗証番号は、生年月日、TEL番号など、推測されやすい番号はやめる。
- 身に覚えのない引き落としや出金をチェックするために、預金通帳の記帳はこまめに。



## 7 こんなとき、まずは法テラスへ

- 借金、離婚、相続、労働問題、犯罪被害 . . .
- 「法テラス」は国が設立した公的な法人
- 「国民に身近で、速くて、頼りがいのある司法」を目指す司法制度改革の柱として、総合法律支援法に基づき、政府が全額出資で設立
- 連携の強化

# 7 法テラス 連携強化の確保



# 7 法テラスの仕事

## 情報提供

問い合わせ内容に応じて、解決に役立つ法制度、関係機関、団体などに関する情報を電話、メール、面談で無料で提供

## 民事法律扶助

経済的に余裕のない方が法的トラブルにあった時に、無料で法律相談を行い、必要な場合には弁護士や司法書士費用の立替を行う

## 犯罪被害者支援

被害後の状況やニーズに対応して、法制度の紹介や関係機関の案内、個々の状況に応じて犯罪被害者支援の経験や理解のある弁護士を紹介

## 司法過疎対策を含むスタッフ 弁護士に関する業務

法テラス法律事務所に常時勤務する弁護士が民事法律扶助事件や国選弁護士事件などに取り組む

# 7 民事調停

## トラブルの発生

- お金の貸し借り
- 敷金返還
- 交通事故

## 受付

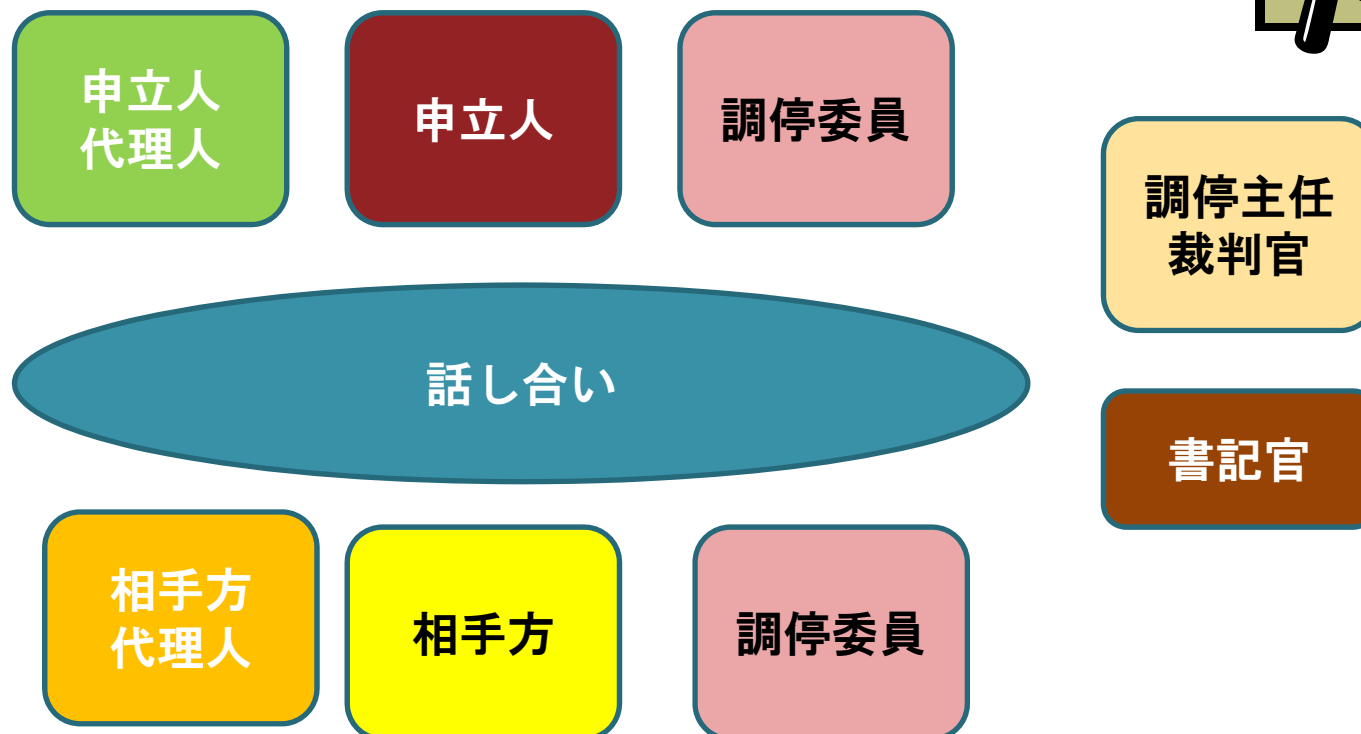
- 簡易裁判所
- 受付窓口
- 申立

## 調停期日

- 調停主任裁判官
- 書記官
- 申立人
- 相手方
- 2名の調停委員

## 成立 調停調書

# 7 調停（調停委員会）



調停不成立・・・双方の意見がまとまる見込みがない時には、  
調停は打ち切られる

調停に代わる決定・・・裁判所が適当と思われる解決案を示す

当事者のどちらかがこの決定から2週間以内に異議を申し立てれば効力はなくなる

## 7 調停（成立した場合）



- 調停が成立した場合・・・調停調書の作成
- 原則、後から不服を申し立てることができない
- 調停調書を受けるため・・・裁判所に「調停調書交付の請求書」を提出して受取る
- 調停調書は確定判決と同様の効力がある
- 当事者の一方が調書に記載された一定の約束を履行しない場合には、もう一方の側は調書に基づいて裁判所に強制執行の申立をして約束の内容を実現することができる

## 7 調停（不成立の場合）

- 調停が不成立の場合、トラブルを解決したいと思うのであれば、訴訟という方法がある。
- 訴訟は紛争の対象となる金額が140万円以下の場合には簡易裁判所、140万円を超える場合は地方裁判所に申し立てる。
- 調停打ち切りの通知を受けてから2週間以内に訴訟を起こせば、調停申立の際に納めた手数料の額は、訴訟の手数料の額から差し引かれる。





## 7 特定調停（申立をしたい場合）

- 経済的に支払不能に陥るおそれのある人が利用
- 特定調停は民事調停の特例
- 金銭債務を負っていて経済的に支払不能に陥るおそれのある人・法人（債務者）が、生活の立て直しや事業の再建を図るために、返済方法などについて債権者（お金の貸主）と話し合う手続き。
- 自己破産は、支払不能の状態であることが必要
- 通常の民事事件では、調停申立事件は、債務弁済協定調停事件として扱われるが、特定調停の方が債務者にはメリットがある。





**ご清聴いただきまして  
ありがとうございました。**