

ネットオークション

相談事例

インターネットのオークションで自動車の部品を落札し、指定された口座に代金を振り込んだ。入金確認後発送するとあったが、商品が届かない。表記の住所に文書で問い合わせたら宛先不明で返送されてきた。電話もつながらない。どうしたらよいか。



答え

再度メール、電話、郵送等のあらゆる手段で督促します。取引相手とやりとりしたメールや、出品のオークションページは印刷しておき、代金振込の控えなどと一緒に証拠として保管しておきます。どうしても相手と連絡が取れない場合は、オークション事業者に不審な取引として連絡します。更に、相手に対して期限を定めて自動車部品の引渡しを求める内容証明郵便を、配達証明を付けて送ります。

内容証明郵便が不受理又は宛先不明で戻ってきた場合は、詐欺の疑いが考えられるので、すぐ警察に届け出ましょう。



ネットオークションに参加する条件

自分には必要なくても他の人には必要な物であるかもしれません。逆に、自分の欲しい物が他の人には不要な物として安く出品されていることもあります。ネットオークションはそのようなときに便利なシステムです。

しかし、ネットオークションではトラブルも発生しています。次の2点がネットオークションに参加する際の最低限の条件です。

- ①オークションサイトが定めたルールを守って参加、取引すること
- ②取引には自己責任が伴うことを認識すること

トラブルにあわないために

- 取引の前に、価格、送料、支払時期、商品到着時期、返品、交換等販売の条件をよく確認しましょう。
- 支払方法について代金前払いの場合は、特に注意しましょう。
- 出品者の評価欄の記載に不自然なところがないか確認しましょう。
- IDやパスワードの管理には十分な注意が必要です。(他人による「なりすまし」の被害を防ぐため、例えば誕生日など容易に連想できるものにしないこと、などです。)
- 出品者と落札者との間に立ち、入金や商品の確認後、発送業務を行う第三者預託と呼ばれる代行サービス(エスクローサービス)を利用するのも一つの方法です。
- オークションサイトが保障制度を設けているか確認することも大切です。

トラブル多発 ～二次被害に要注意!!～

相談事例

先日、保証会社と名乗るところから「6年前に契約した資格教材の業者が倒産した。講座をやめるなら名簿から削除するための手続きをするように。」とやってきた。教材の代金の支払いはすでに終わっているので関係ないと言うと、「手続きをしなければ法的な措置をとる。また、いろんなところからの勧誘も増えることになる。」と言う。どう対応したらいいか教えて欲しい。



答え

支払いが完了していれば、消費者としての義務は果たしているわけですから、講座を修了していないことを理由に新たな契約をしなければならないとか、講座の解約手数料がある、名前の削除手続きが必要などということはありません。き然とした態度できっぱりと断りましょう。

また、電話勧誘販売は特定商取引法の規制の対象になっており、消費者を不安にさせたり惑わせたり、また、一度断った消費者に対して再勧誘をしてはいけないことになっています。しつこい勧誘に対しては、法規制があることを告げ、き然とした態度で断り続けましょう。

二次被害とは

相談事例のように、以前電話勧誘などで資格講座の教材を契約したことのある人が、「資格を取得するまで契約は終わらない」とか、「前の講座の解約手続きがすんでいないので解約手続きが必要」などと偽りの説明を受け、新たな契約を結んだり、解約手数料を払ったりするなど再び被害にあうケースをいいます。

トラブルに巻き込まれたら

業者には契約書面の交付義務があります。消費者はその書類を受け取った日から8日間はクーリング・オフ（契約解除）ができます。資格講座の電話勧誘を受け、それが不要な場合は、送られてくる郵便物に注意し、すぐクーリング・オフの手続きをしましょう。

豆知識

特定商取引法でいう「電話勧誘販売」とは

事業者が電話をかけてきて商品等の購入についての勧誘を行うことにより、その電話の中で消費者から購入の申込みが行われた場合のほか、一旦電話を切った後、当該電話勧誘の影響によって電話や郵便などで申し込む場合も該当します。

マルチ商法

「簡単にもうかる」はずがないことを肝に銘じましょう

相談事例 1

知人に誘われ、健康に関するセミナーに参加した。セミナーでは健康食品の説明があった。早速、その健康食品を販売するための組織に加入する契約を結んだ。契約料を払い会員になると健康食品が安く買え、他の人を加入させると紹介料がもらえる。簡単にもうかるということだったが、やっていく自信がないので解約したい。商品は10日前に届いた。



答え

この商法は、連鎖販売取引(注)といい、特定商取引法で規制されています。法定の契約書面を受け取った日(商品の最初の引渡日がある場合、引渡を受けた日)から起算して20日間はクーリング・オフ(契約解除)ができます。

相談事例の場合はクーリング・オフ期間内の相談だったので、契約解除通知を出すよう助言しました。

なお、加入者は入会后いつでも組織から脱会できますが、入会后1年未満の場合で引渡後90日未満の未使用の商品があれば、返品し適正な額の返金を受けることができます。

(注) 連鎖販売取引とは ①商品の販売、役務(サービス)の提供を行う事業である ②特定利益(紹介料やバックマージン)が得られると勧誘する ③特定負担(販売組織に加入するために必要な負担)を伴うなどの要件を備えた取引のことです。



相談事例 2

母は「もうけ話」を信じて出資したが、業者が経営破綻し、出資金を取り戻せないでいる。そんな母が知人から別の海外投資を勧められている。高利率の配当があるそうだ。また、別の投資者を紹介すると紹介料ももらえるらしい。母は「この業者は信用できそう」と言っている。心配なのでやめた方がいいと言っても聞いてくれない。

答え

この相談事例は、マルチ的勧誘による出資金集めの可能性があります。銀行などの金融機関以外の業者が、不特定多数の人から元本又は元本を超える金額を保証してお金を集めることは出資法により禁止されています。また、商品等が介在しない金銭のみの配当システムであるいわゆる「ネズミ講」は無制限連鎖講防止法で禁止されています。さらに、金融商品取引業は金融商品取引法により登録を受けた者でなければ行うことができません。これらに反する場合は、いずれも刑事罰の対象になります。

相談者には以上を伝え、投資しない方が無難であるとアドバイスしました。

なお、マルチ的勧誘の場合、同一人物から別の業者名で続けて勧誘されることがあります。前の契約で損した分を取り戻したいという気持ちがあるため、さらに損害を重ねてしまうこともあるようです。

トラブルにあわないために

- 「簡単にもうかる」はずがないことを肝に銘じましょう。一部の成功例をあげ、あたかも全員が多くの利益を容易にあげられるように説明されても、実際には「もうかる」どころか不要な商品を購入させられ借金だけ残ったり、大切な蓄えを失ってしまうこともあります。
- 勧誘された人が次には加害者になる可能性があることを理解しておきましょう。紹介料を得ようと、無理して友人・親族を巻き込むと、損害を与えたり、人間関係が壊れたりします。
- 家族や友人など親しい人からの勧誘であっても、その取引が法律に違反しないことを確認できないときは勇気を持って断りましょう。また、有名ホテルや公共施設でセミナーが開催されても、それは業者の信用性とは一切関係ありません。

特定継続的役務提供契約

特定継続的役務提供契約にはクーリング・オフ、中途解約について特別のルールがあります。

エステティックサロンや語学教室等の契約において、言葉巧みな勧誘等により不安定な意思のまま契約を結んでしまったり、契約期間の途中で中途解約が思うようにできないといった消費者トラブルが発生しています。このような取引は、

- ①実際にサービスを受けてみないとその内容や質がわかりにくい。
- ②消費者、事業者双方に契約期間中にいろいろな状況の変化が起こりうる。

といった特性を有しており、これがトラブルの原因になっているようです。

●特定継続的役務提供契約とは

規制の対象となる「特定継続的役務提供契約」は表1のとおりでこれらの役務提供を内容とする権利の販売も含まれます。5万円は受講料・施術料だけでなく、入会金や関連商品代金を含む契約総額で判断します。

消費者が店舗に出かけて契約したときも適用の対象となります。



書面交付とクーリング・オフ

- 消費者が十分な知識が得られるよう契約締結前と締結時の2回、書面の交付が義務づけられています。
- 販売方法に関係なく、法定の契約書面を交付された日から8日以内であれば、**クーリング・オフ**（契約解除）することができます。

中途解約権の確保と違約金の制限

- クーリング・オフ期間を過ぎても、理由を問わず中途解約することができます。その際の損害賠償等の上限も法律で定められています。

割賦販売法の適用

- 役務提供業者の倒産などによりサービスが受けられない場合、クレジット会社に支払い停止を主張することができます。

表1 特定継続的役務

適用される契約の範囲			契約金額
業種	期間		
エステティックサロン	1か月超	5万円超 (月謝制は除く)	
語学教室	2か月超		
学習塾	2か月超		
家庭教師	2か月超		
パソコン教室	2か月超		
結婚相手紹介サービス	2か月超		

表2 中途解約の場合に事業者が消費者に請求することのできる金額

中途解約の場合の損害賠償等の上限			
サービス開始前		サービス開始後	
2万円	提供済みの役務の対価に相当する額	+	2万円又は契約残額の10%のいずれか低い額
1万5千円			5万円又は契約残額の20%のいずれか低い額
1万1千円			2万円又は1か月分の授業料のいずれか低い額
2万円			5万円又は1か月分の授業料のいずれか低い額
1万5千円			5万円又は契約残額の20%のいずれか低い額
3万円			2万円又は契約残額の20%のいずれか低い額

※事業者が役務提供の際に必ず購入すべきものとして販売した商品(関連商品)についても中途解約制度が設けられ、解約料も制限されています。

※中途解約の精算の際に用いる単価は契約締結時の単価が上限となります。

【関連商品】

エステティックサロン	・いわゆる健康食品 ・化粧品、石けん(医薬品を除く。)及び浴用剤 ・下着 ・脱毛器など
語学教室/学習塾 家庭教師	・書籍(教材を含む。) ・磁気的方法又は光学的方法により音、影像又はプログラムを記録した物(カセットテープ、CD、DVD等) ・ファクシミリ機器、テレビ電話
パソコン教室	パソコン、ワープロ及びその付属品など 書籍、CD-ROM、DVDなど
結婚相手紹介サービス	指輪等のアクセサリ、真珠、貴石、半貴石