

インターネット消費者相談Q & A〔第4版〕

目次

I ネットオークション・ネットショッピングトラブル

- Q 1 ネットオークションで商品が届かない……………18
 ネットオークションで商品を落札し、代金を振り込みましたが、落札したはずの商品が送られてきません。どうしたらよいでしょうか。
- Q 2 「ノークレーム・ノーリターン」は絶対か ……………21
 オークションサイトで「超美品です」と紹介された時計を落札しましたが、実際に送られてきた時計は傷だらけでした。クレームを言っても、相手は「ノークレーム・ノーリターンと書いたではないか」と取り合ってくれません。どうしたらよいでしょうか。
- Q 3 ID・パスワードを悪用された ……………24
 ID・パスワードを盗用されて、私の名前で勝手にオークションに出品されてしまい、落札した人から「代金を払ったのに商品が送られてこない」とクレームがきたうえ、オークション主催会社から出品手数料まで請求されてしまいました。私が、出品手数料を支払い、商品を送るか代金を返金しなければならないでしょうか。
- Q 4 「絶対に当たる」競馬情報を買ったが当たらない ……………28
 絶対に当たる秘密の競馬情報を有料で教えるというサイトから、メールで勧誘を受けました。問い合わせたところ、情報代金は20万円とちょっと高いが、必ず当たるので絶対損しないとのことでした。そこで、早速、サイトから申込みをして、代金をクレジットカードで決済しました。数日後、メールで情報が送られてきましたが、全く当たりませんでした。その後、代金はクレジットカード会社によって銀行口座から引き落とされて

しまったのですが、代金を取り戻すことはできないでしょうか。

- Q 5 返事のないネットショップからいきなり商品がきた……………30
 個人経営のネットショップで安く売っていた化粧水の購入申込みをメールで行いましたが、その後、何の返信もなかったため、別のサイトで同じ化粧水を買ってしまいました。しかし、それから3カ月近く経ってから、先の業者から、請求書が同封された化粧水が送られてきました。ショップ経営者に問い合わせたところ、申込み確認後、すぐに申込みを承諾した旨のメールを送信したはずなので、そのメールが届いているかどうかにかかわらず、契約は成立しているというのです。代金を支払わなければならないのでしょうか。
- Q 6 購入個数を間違えて入力してしまった……………32
 ネットショップでマンゴーを購入する際、誤って10個のところを100個と入力してしまいました。100個買わなくてはいけないのでしょうか。
- Q 7 サイト利用料のカード引落しが止まらない……………34
 ある海外のサイトに会員登録し、毎月20ドルをクレジットカードで支払っていましたが、2カ月前にそのサイトが突然消えて、サービスが受けられなくなってしまいました。サイトの画面を保存していなかったため、連絡先が書いてあったのかさえわかりません。料金の引落しは相変わらず続いています。どうしたらよいでしょうか。
- Q 8 ネット書店で買った本・電子書籍を返品したい……………36
 (1) インターネットの書店で本を買ってみたところ、乱丁・落丁はないのですが、読んでみたら思っていた内容とは異なるものでした。返品はできますか。
 (2) 電子書籍をダウンロードしたのですが、読んでみたら思っていた内容とは異なるものでした。返品はできますか。
- Q 9 「飲むだけで脂肪を落とし必ず痩せる」健康食品を買ったが効果がない……………38
 インターネットで「飲むだけで脂肪を落とし必ず痩せる」と広告されている健康食品を30万円で買いましたが、効果がないばかりでなく、あとに残るようなひどいかぶれが発生し、治療

費がかかったり会社を休まなければならなくなりました。売買代金を返してもらうことはできますか。そのほかに損害賠償を請求できますか。

Q 10 海外の業者を相手に日本で裁判できるか……………40

アメリカの業者から商品を買ひ、代金を支払いましたが、いくら待っても商品が届きません。国際電話で業者に催促したところ、しばらくは「商品が調達できしだい送る」と言っていました。そのうち電話が通じなくなってしまいました。

商品を送ってもらうか代金を返却してもらうために、日本で裁判をすることができるでしょうか。

コラム 悪意のソフトウェア「マルウェア (Malware)」とは ……42

II 名誉毀損・プライバシー侵害

Q 11 ネット掲示板で誹謗中傷された……………46

Web上の掲示板において、私のことが名指しで誹謗中傷されています。

- (1) 掲示板の書き込みが違法になることがあるのでしょうか。
- (2) この発言を削除することはできないでしょうか。
- (3) この発言をした人を突き止めることはできますか。
- (4) 今後このような発言をさせないようにするためには、どのようにすればよいのでしょうか。

Q 12 わいせつなコラージュ写真を作成・公開された……………49

昔の恋人に、嫌がらせ目的で、自分の顔写真を利用したわいせつな写真、いわゆるコラージュ写真を作成され、ホームページに掲載されてしまいました。さらにその写真の下には、「恋人募集中」などと書かれています。これをやめさせることはできますか。また、そのほかに責任追及をする方法はありますか。

コラム インターネット上の違法な情報の削除および発信者情報の開示 (プロバイダ責任制限法) ……50

Q 13 ホームページの管理者と連絡がとりたい……………52

ホームページの管理者に連絡をしたいのですが、連絡先が書いてありません。プロバイダもわかりません。どうすればよいでしょうか。

Q 14 自分の個人情報が流出したかもしれない……………53

ある会社のサイト上でアンケートに答えた人の個人情報が流出して、別のサイトで公開されていることがわかったという記事が新聞に載っていました。私も以前にその会社のアンケートに答えたことがあり、その際、住所や氏名等を記入したのですが、どうしたらよいでしょうか。

コラム 個人情報の保護 ……56

コラム 行動ターゲティング広告～ビッグデータの活用～ ……59

III インターネット上のマルチ商法・ねずみ講・内職商法

Q 15 チェーンメールによる金儲けに参加してもよいか……………64

ある日、次のようなメールを受け取りました。

「簡単かつ楽にお金が儲かる方法をお伝えします！ まず、①このメールに掲載された5人の口座番号に200円ずつ、合計1000円を振り込んでください。次に、②リストの1番目の氏名と口座番号を削除し、新たに5人目として自分の氏名と口座番号を書き加えます。最後に、③つくったメールをできるだけ多くの人に発信します。仮に、あなたのメールを見た10人がそれぞれ同じような作業を繰り返せば、自分がリストの4番目になった段階で10×200円＝2000円、3番目になれば100×200円＝2万円、2番目になれば1000×200円＝20万円、さらに1番目になれば10000×200円＝200万円がそれぞれあなたに入金され、結果として合計222万1000円が儲かります。ぜひ参加してください」。

このシステムに参加しても大丈夫でしょうか。

Q16 会員を増やすほど儲かる仕組みに加入した……………66

「効率のいい資産運用を教えます。入会金10万円を払ってホームページに掲載された商品を買うと入会できます。自分が買った商品を友人に売るとその売上げの一部がもらえるし、紹介した人が会員になるだけで入会金の一部がもらえます。インターネットで会員も購入者も次々と見つかるので、すぐに100万円以上稼げます」というホームページを見て、入会金を払って勧められたタブレット式パソコン10個を100万円で買いました。入会から1カ月経ちましたが1個も売れませんが、誰も会員になってくれません。入会金とパソコン代を返してもらう方法がありますか。

Q17 アフィリエイト広告で損害賠償請求された……………68

自分のサイトに、あるバナー広告を載せて、そのバナーをクリックされたら広告収入が得られる、という「アフィリエイト」でサイドビジネスをしていたら、「あなたのホームページからリンクを貼られているアフィリエイトサイトで買い物をしたら、とんでもない劣悪な商品だった」と50万円の損害賠償を請求されてしまいました。お金を払わなければならないでしょうか。

18 簡単に儲かると言われて始めた副業で損をした……………70

あるサイトに「ITビジネスとして注目を浴びているドロップ SHIPPINGを始めてみませんか。ホームページを開設して、業者が指定した商品を掲載し、商品の申込みがあったときに業者に連絡するだけで、売り上げの一部が手に入ります。在庫管理は一切不要。必ずモトがとれます。サイドビジネスに最適」という広告宣伝が掲載されていたため、副業で一儲けしようと思ってドロップ SHIPPINGサービス提供業者と契約し、登録料として数十万円の代金を支払いました。しかしその後、実際にネットショップを開設したにもかかわらず、注文がこないためまったく収入がありませんでした。登録料を返金してもらいたいのですが、どのような方法があるのでしょうか。

コラム 出会い系サイトの変遷 ……………73

IV 突然の料金請求

Q19 高額な延滞金・調査料の請求を受けた……………76

アダルトサイトの利用料金3万5000円の請求を受けましたが、そのサイトは、ほんの少ししか利用していなかったのに、その利用料金は、せいぜい3000円くらいにしかかかっていないはずだと思い、支払いを拒絶しました。すると、債権取立代行業者と名乗る男性から電話があり、14万円を請求されました。その業者によれば、14万円となった理由は、「延滞金が1日につき500円、調査料が5万円」ということであり、10日以内に払わなければ裁判を起こす、そうになったら裁判費用、弁護士費用も請求する、ということです。14万円払わなければならないのでしょうか。

Q20 「無料」をうたう有料サイトで過大請求された ……………78

有料サイトを利用したところ、次のように思いもよらない請求が来ました。支払わなければならないでしょうか。

- (1) トップページで「登録無料」となっていたのに、登録したら「登録料5000円が未納です」というメールがきた。あらためてサイトを確認すると、見づらい場所に規約のリンクが。規約には「登録料は男性が5000円、女性は無料」との記載があった。登録のときに規約は見ておらず、登録手続画面にも男性に登録料がかかる旨の記載はなかった。
- (2) 事前に無料ポイントが与えられており、その範囲内で使ったはずなのに、「ポイント超過しており、2万円が未払いです。直ちに支払いがない場合、1日につき1万円のペナルティが課されます」というメールがきた。

Q21 出会い系サイトでの相手は「サクラ」……………80

出会い系サイトで出会った女性が、メールで「悩みがある。聞いてくれたらお金（ポイント）を差し上げます」などと悩みを持ちかけてきたので引き続きメール交換をしていたら、利用額が150万円を超えてしまいました。しかし後から、その女性が、実は業者に雇われて対応しているだけの単なる「サクラ」

であるらしいことがわかりました。この150万円は支払わなければならないのでしょうか。

Q22 規約違反で損害賠償請求された……………82

出会い系サイトを利用して出会った女性と、サイト以外でメールのやり取りをしようと思い、自分のメールアドレスを書いて相手に送りました。すると、サイト運営者から、「そのような送信は利用規約に違反するので会員契約を解除する。規約に定められている損害賠償金5万円を支払え」と言われました。応じなければならないでしょうか。

V オンラインゲーム、その他

Q23 携帯のオンラインゲームで高額請求された……………84

中学生の息子に携帯電話を持たせていたところ、息子が無料だという宣伝を信じてオンラインゲームで遊んでいましたが、2カ月で20万円を超える料金が請求されました。支払わなければならないのでしょうか。

Q24 ネットストーカーが怖い……………88

私が女性であることをたまたま知った、男性のチャット仲間が、私に「愛している」「デートしてほしい」「結婚してほしい」と、毎日何通もメールを送ってきます。相手から送られてくるメールの受信を拒否するようにプログラムを設定しても、すぐにメールアドレスを変更して送ってくるので困っていたところ、今度は「住所を突き止めたのでこれから会いに行く」というメールがきてしまい、怖くてたまりません。相手の氏名や住所がわからないのですが、どうしたらよいでしょうか。

Q25 アイテムくじを引いて高額請求を受けた……………91

オンラインゲームで、有料くじを引いて数種類のアイテムを揃えると、使用キャラクターに希少（レア）な能力が付与され、ゲームが有利になります。私は、そのレアな能力が欲しくて、何度も有料くじを引きましたが、結局アイテムを全種類揃える

ことはできないまま、クレジット決済で50万円も課金されてしまいました。50万円を支払わなければならないでしょうか。

Q26 電子マネー発行業者が破産した……………94

インターネット上のあるショップが発行する電子マネーを5万円分購入したところ、電子マネーを発行している業者から、突如、「弊社はこのたび破産しましたので発行済みの電子マネーは利用できません」という通知がメールで送られてきました。どうしたらよいでしょうか。

Q27 ギャンブルサイトは合法か……………96

スロットやカードゲーム等でギャンブルができるサイトを見つけました。ゲームで使用するチップはクレジットカードで購入し、チップを換金する際は、換金額が指定の銀行口座に振り込まれる仕組みのようです。このようなサイトを利用して大丈夫でしょうか。

Q28 映画のアップロードやダウンロードをしてもよいか……………97

- (1) 「WinMX」や「Winny」といった、いわゆる「ファイル交換ソフト」を使って公開されている、映画の海賊版をダウンロードしてくれば手数料を払う、と友人から頼まれました。そのようなダウンロードは許されますか。
- (2) 入手した映画のデータをコピーして友人に送ったり、ファイル交換ソフトを使ったり、自分でアップロードすると、どのような問題が発生しますか。映画の映像を切り貼りしたり、台詞やBGMを変える等の加工をしったりしてアップロードした場合でも問題が生じるのでしょうか。

コラム 非合法・不適切なサイト ……………100

参考条文

- 1 民法 ……………102
- 2 プロバイダ責任制限法（特定電気通信役務提供者の損害

目次

賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律)……………	103
3 消費者契約法 ……………	105
4 電子消費者契約法（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)……………	108
5 特定商取引法（特定商取引に関する法律)……………	108
6 割賦販売法 ……………	116
7 不当景品類及び不当表示防止法 ……………	117
8 個人情報保護法（個人情報の保護に関する法律)……………	118
9 無限連鎖講防止法（無限連鎖講の防止に関する法律)……………	122
10 資金決済に関する法律 ……………	123
11 ストーカー規制法（ストーカー行為等の規制等に関する 法律)……………	123
• 第4版執筆担当者 ……………	126