

経済産業省委託調査

平成17年度

インターネット関連ADR実証実験 報告書

平成18年 3 月



次世代電子商取引推進協議会
財団法人日本情報処理開発協会
電子商取引推進センター

この報告書は、平成17年度受託事業として(財)日本情報処理開発協会電子商取引推進センターが経済産業省から委託を受けて、次世代電子商取引推進協議会（ECOM）の協力を得て実施した「インターネット関連 ADR 実証実験」の成果を取りまとめたものです。

序文

電子商取引の規模は年々拡大し、「平成 16 年度電子商取引に関する実態・市場規模調査」（経済産業省）によると、2004 年度 BtoB の電子商取引は 102 兆 6,990 億円、BtoC の電子商取引は 5 兆 6,420 億円に達し、CtoC のネットオークションの市場規模は 7,840 億円と推計されています。

また、インターネットを巡る状況は質的にも大きく変化しており、従来の通信販売及び「売ります・買います」のやりとりといったリアルでの取引がネット通販、ネットオークションという形で仮想世界に展開されるだけでなく、情報発信や事業参加へのコストの低下等により、情報発信や事業参加をする者の裾野が広がり、多数の個人が（匿名で）参加することによって、また、ネット上の情報量が爆発的に増加したことなどによって、リアル世界とは異なるネット特有の様々な問題が生じています。

特に、ネット上の情報量が爆発的に増加したことによって、検索やリンクといった特定の情報に辿り着くためのツールの重要性が増し、それを利用した広告（検索連動型広告、アフィリエイト等）が盛んとなっています。また、ネット上の情報は玉石混合であるものの、玉を選び分ける技術の発達や、石が川で流されていくうちに互いにぶつかって丸い玉となっていくがごとく、ネット上で共通の興味を持った者が結びつけられ情報交換が行われることによって、ネット上の情報の重要性が高まり、それらの情報が利活用されることに関して、新たな問題も生じてきています。

このように刻々と変化する電子商取引やインターネットを巡るトラブルを解消していく手法を探るため、経済産業省の委託事業により、2003 年度～2005 年度の間、次世代電子商取引推進協議会（ECOM）に「ネットショッピング紛争相談室」が設置され、ネット上のトラブルに関して ADR によって解決を試みる実証実験が実施されてきました。本報告書は、その 3 年間の実証実験の成果を取りまとめたものです。

この実証実験では、ネット上のトラブルを専門的に取り扱う機関として、既存の消費者相談機関とは異なる様々な取組みが試みられてきました。まず、①オンライン取引に起因するトラブルを扱うため、電子メールによる相談の受付、回答やオンラインによる ADR（ODR）を実施したこと、次に、②国際トラブルを取扱い、海外の ADR 機関との連携も図ってきたこと、さらに、③個人間取引も取り扱ってきたことが挙げられます。加えて、多くの相談事例から導き出した「相談室の考え方」を同相談室のホームページで示したり、勉強会を開催するなどの情報発信を行うことによって、トラブルの自主的解決や未然防止に役立てるとともに、望ましい商習慣やルールの普及に寄与してきたと考えております。

本報告書は、これらの実証実験の成果を取りまとめたものであり、消費者相談窓口等、様々な機関で活用されることを期待しております。また、本実証実験の成果を踏まえて「有限責任中間法人 EC ネットワーク」の設立が予定されており、同機関において本実証実験での取組みがさらに発展的に取り組まれていくことを期待しております。

最後に、本実証実験にご尽力・ご協力いただいた多くの方々に深く感謝いたします。

平成 18 年 3 月

経済産業省商務情報政策局情報経済課課長補佐

齊藤 雄一

目 次

1. はじめに.....	1
2. 実証実験の成果1：電子商取引に関するトラブル事例の集積.....	1
2.1 年度別相談データ比較.....	1
2.1.1 全体の傾向.....	1
2.1.2 トラブル内容.....	2
1) 年度比較.....	2
2) 詳細分析.....	3
2.1.3 相談者の属性.....	7
1) 取引の立場.....	7
2) 年齢層.....	7
3) 男女比.....	8
4) 職業.....	8
2.1.4 トラブル対象商品.....	9
2.1.5 紛争金額.....	9
2.2 テーマ別分析.....	10
2.2.1 ネット通販～トラブルの相手方.....	10
2.2.2 ネットオークション関連～詐欺的事例の割合と傾向.....	11
2.2.3 携帯通販・携帯オークション.....	13
1) 相談者の属性.....	14
2) 取引類型.....	16
3) トラブル動向.....	16
4) 相談処理.....	17
5) 主な相談事例.....	18
2.2.4 国際取引.....	18
1) トラブル動向.....	19
2) 対応状況.....	22
3) 国際連携の活用.....	23
(参考) ECOM/BBB 連携案件リスト.....	24
2.2.5 販売側からの相談.....	28
3. 実証実験の成果2：トラブル解決に向けての知識・ノウハウの蓄積.....	30
3.1 電子商取引関連法令と相談業務.....	30
3.1.1 『オンライン相談・紛争解決マニュアル』.....	30
3.1.2 法的不明確さと「電子商取引等に関する準則」へのインプット.....	30

3.2	電子商取引における紛争解決ノウハウ	30
3.2.1	プログラム別解決結果	30
3.2.2	消費生活センターからの紹介案件	34
3.2.3	利用者アンケートより	35
3.3	国際取引におけるトラブル解決に向けて	35
3.3.1	国際電子商取引に起因する紛争リスク	36
3.3.2	海外紛争解決機関・相談窓口	41
3.3.3	ADR 国際連携の現状	45
3.3.4	米国インターネット・オークション法判例文献調査	47
3.4	定例勉強会の開催	50
4.	実証実験の成果3：トラブル未然防止・早期解決のための情報発信	51
4.1	ウェブサイトのコンテンツ：トピックス	51
4.1.1	不当請求の新たな手口	51
4.1.2	オンラインゲームのアカウント停止措置	56
4.2	ウェブサイトのコンテンツ：ブログ「相談現場から」	57
4.3	その他広報・啓発活動	74

【資料編】

1.	17年度実施体制	資 1-1
2.	利用者アンケート結果概要	資 2-1
	1) 第3回（2005.4実施）	資 2-1
	2) 第4回（2005.8実施）	資 2-8
	3) 第5回（2006.1実施）	資 2-13
3.	定例勉強会配布資料	資 3-1
	1) 米国の訴訟実務（2005.5実施）	資 3-1
	2) 国際電子商取引市場における消費者救済とADR（2005.12実施）	資 3-11
4.	OECD ワークショップ参加報告	資 4-1
5.	日台法制度協調会議等参加報告	資 5-1
6.	ウェブサイト・アクセス・ログ	資 6-1

1. はじめに

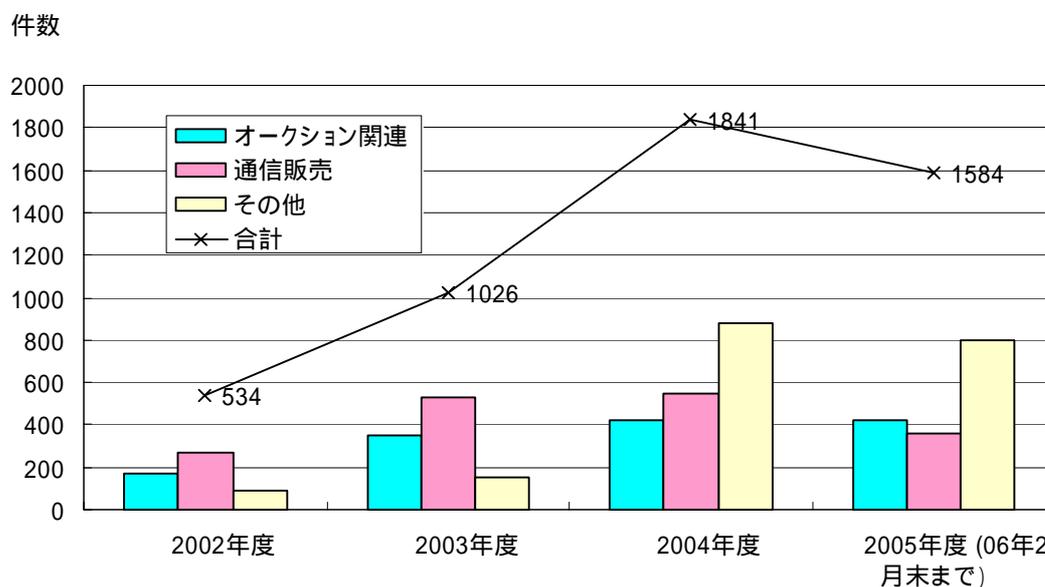
2003 年度から行ってきたインターネット関連実証実験は、05 年度をもって終了する。04 年度は、中間報告として、それまでに明らかになった実証実験の成果と限界、及び電子商取引市場における ADR の意義等について主に分析を行ったが、今年度は、「ネットショッピング紛争相談室」(以下「当相談室」)に寄せられた 3 年間の相談データの検討を中心に、取りまとめの報告を行うこととする。

実証実験の成果として、「トラブル事例の集積」「トラブル解決に向けての知識・ノウハウの蓄積」「トラブル未然防止のための情報発信」の 3 つを挙げることができる。以下の各章で、それぞれについて報告を行う。

2. 実証実験の成果 1：電子商取引に関するトラブル事例の集積

2.1 年度別相談データ比較

2.1.1 全体の傾向



図表 1 トラブル件数の推移

実証実験が正式に開始されたのは 03 年 4 月であるが、02 年度に準備段階で受けていた相談の件数も参考に示している。05 年度については、06 年 2 月までの 11 か月分のデータを集計対象としている。

相談の件数は年々増加しているが、ネットショッピングやネットオークション市場の伸びと比較すると、「トラブルが爆発的に増加」と言える数字ではない。当相談室の存在が徐々

に知られるようになったことによる増加に過ぎないと見ることもできる。

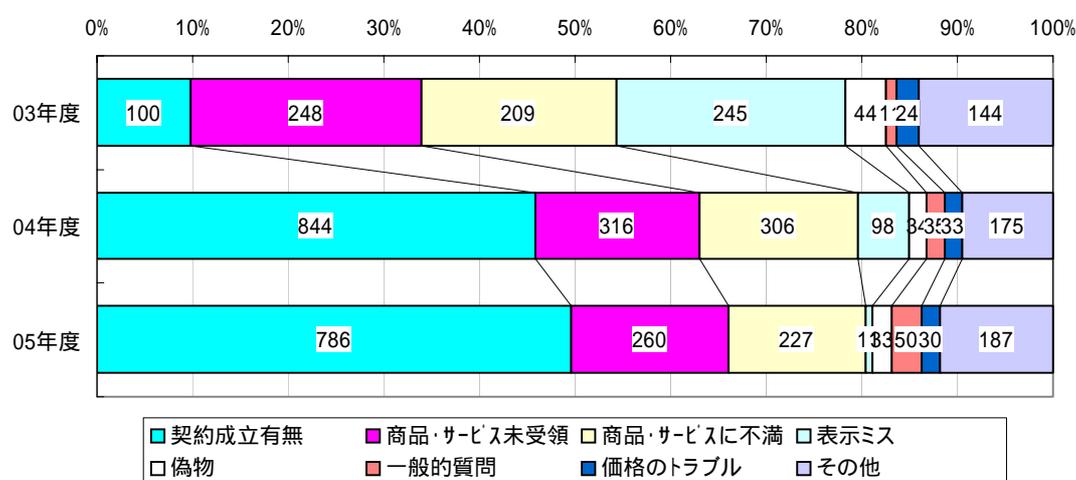
グラフを見てわかる通り、通信販売に関する相談は、むしろ減少傾向にある。B2C が普及し始めた 1998～99 年頃は、「雲隠れ」や「クリックミス」といった様々なトラブルの可能性が取沙汰されていたが、法整備もされ、事業者・消費者ともに知識や経験が増え、取引の相場観ができてきた、つまり市場が成熟してきたと言えるのではないだろうか。

一方、オークションに関する相談は常に一定数あり、相談全体に占める割合も徐々に増えてきている。後述するように、「携帯」を舞台とする個人間取引のトラブルも目立つようになってきた。

04 年度、05 年度は、「その他」に分類されるものが非常に多くなっている。ここには、物販以外のサービス提供契約一般に関する相談が含まれるが、その大半は、アダルトサイト等に誘導して会費等の請求を行う、いわゆるワンクリック詐欺に関する相談である。実際に相談として寄せられたのは年間 800 件前後であるが、当相談室ウェブサイトへのアクセス記録を見ると、ワンクリック詐欺についての解説ページには延べ 19 万件ものアクセスがあり、ネットユーザーに与えた混乱の大きさを物語っていると言えよう。

2.1.2 トラブル内容

1) 年度比較



図表 2 トラブル内容の比較

年度ごとのトラブル内容を比較すると、上図のようになる。04 年度、05 年度に多い「契約成立の有無」を問う相談は、前述の「ワンクリック詐欺」に関するものが大半を占めている。それ以外は、「商品・サービスの未受領」「商品・サービスに不満」いずれも同じような件数が寄せられており、年によって目立つ差はない。

05 年度に「その他」の件数が増えているのは、典型的な取引トラブルではなく、「ID なりすまし」といった新たな形態のトラブルが増えてきた、という傾向を示すものと考えられる。

2) 詳細分析

今回は、トラブル内容をもう少し詳細に見るため、キーワードによる分析を試みた。結果は以下の通りである。同じ事例に複数のキーワードが含まれるものもあれば、キーワードが全く含まれない事例もあるので、それぞれの合計数は、事例件数とは一致しない。

商品・サービスに関するもの

		2003	2004	2005
品質	悪品質	9	23	18
	穴あき	1	2	0
	色	5	6	8
	キズ・汚れ	12	15	16
	破損	4	14	8
	変質	3	0	0
	死亡・病気	2	1	1
	計	36	61	51
機能	機能全般	2	7	1
	エンジン不良	2	0	2
	欠陥	2	2	0
	部品不足	2	2	1
	作動不良	25	25	14
	メーター改ざん	5	2	3
	修理等	9	18	14
	計	47	56	35
全体	偽物	2	4	1
	新品でない	4	9	13
	サイズ	9	12	11
	証明書等無	5	4	1
	不良品	1	5	22
	計	21	34	48

図表3 商品・サービスに関するトラブル・キーワード

商品の品質に関する不満のうち「キズ・汚れ」というのは、個人間で中古品を売買してのトラブルを反映している。「死亡・病気」は、ペットの売買に伴うトラブルである。

機能に関するトラブルは中古車の取引に多いが、「作動不良」という不満はPCの取引でも非常に多い。

契約過程に関するもの

		2003	2004	2005
契約	履行請求・不履行	14	157	72
	オークション外	13	29	30
	未成年契約	4	6	5
	詐欺	3	13	4
	無断契約	2	3	2
	更新	0	0	6
	計	36	208	119
解約	解約	27	77	72
	返品	17	41	25
	返金	38	265	183
	在庫切れ	5	7	5
	交換	4	21	19
	計	91	411	304
申し込み	注文ミス	13	20	12
	選択ミス	0	14	16
	操作ミス	0	6	6
	計	13	40	34
送品	一部未受領	6	19	11
	別物送付	2	5	18
	受取拒否	8	0	4
	計	16	24	33

図表 4 契約過程に関するトラブル・キーワード

キーワードとして「返金」が含まれている相談が非常に多い。「商品が送られてこないから返金して欲しい」は当然としても、届いた商品に不満があるので返金を要求したい、という相談も非常に多いのである。オークションでの中古品売買は、見ず知らずの相手から、自分の目で見て確かめずに中古品を購入する、という取引であるため、商品が届いてみたら「こんなはずではなかった」ということも往々にして起こる。その時に取り得る手段が、本当に「返金要求」(のみ)で良いのか、という点は、もう一度よく考える必要があるのではないだろうか。

価格・料金に関するもの		2003	2004	2005
価格全般	価格・送料・手数料	17	25	14
	値引き	3	1	2
	解約料・違約金	10	22	29
無料を謳う		2	3	3
代金未収		0	8	3
決済関連		1	18	7
計		33	77	58

図表5 価格・料金に関するトラブル・キーワード

いわゆる「キャンセル料」に関する相談は以前からあるが、年々、増えている印象がある。05年度に多かったのは、「個人間売買で取引をキャンセルしたら高額なキャンセル料を請求されて困っている」というものである。「払いたくない」というよりも、どの程度の水準が妥当かについて、納得できる答えを求めているという印象である。個人間取引において「相場観」が確立していないことによる混乱と言えるかも知れない。

その他、大手マーケットプレイス（特に外資系）のキャンセル料の運用に関する疑問、チケット販売サイトや海外旅行予約での高額なキャンセル料への不満等々があった。一方、受注生産を行う販売店から、「規約に明記してあるキャンセル料を顧客が払ってくれない」という相談も寄せられている。

対応に関するもの	2003	2004	2005
顧客対応	8	15	30
クレーム対応	31	175	73
連絡不能	33	100	80
返信無	12	31	27
一方的解約	4	4	4
表示・説明に問題	16	86	32
オークション評価	1	12	2
廃業・倒産	3	7	9
一方的利用停止	0	20	19
計	108	450	276

図表6 「対応」に関するトラブル・キーワード

これまでの分析では、データ上、必ずしも明らかにはならなかったが、「商品が送られてこない」「商品に不満」など、どんな内容のトラブルでも、その蔭に「相手方の対応に対する不満」が隠れていることが非常に多いと感じていた。今回、キーワードで分析してみ

たところ、その状況が若干見えるようになり、興味深いものになった。

購入者は、取引に不満があれば、第三者に相談する前に、当然、まず取引の相手方に対して苦情を伝える。その対応に、ある程度納得できた場合は、たとえ要求が100%通らなくても、トラブルには発展しないのかも知れない。相談室に相談が寄せられるのは、要求内容もさることながら、相手方の対応に納得がいかに第三者の意見を求めてくるといったケースである。あるいは、それまでに当事者間で延々と交渉をするうちにすっかりこじれてしまい、当初の要求はどうしてもよくなって、自らの正当性を認めさせるためにのみ相談してくる、といったケースである。

それと並んで多いのが、相手方に苦情を伝えたくても連絡方法がわからない、または連絡しても返事が来ない、というものである。個別販売事業者に対するものもあるが、大手マーケットプレイスのカスタマーサポートの対応に対する不満（質問にきちんと答えていない等）も非常に目立つ。

表示や説明に関する不満は、法定の表示義務等に違反しているということではなく、商品や契約成立過程に関する説明が不十分もしくは誤解を与えるものであったというものである。きちんと説明がされていれば自分はこの商品を注文することはなかった、というのが共通する主張である。もちろん、客観的に見て、その主張が正しいかどうかはケースバイケースである。

03年度には全くなかったが最近ではコンスタントに入っている相談が、「一方的利用停止」である。この大半は、オンラインゲームのアカウントを削除されてゲームが続けられなくなったという苦情であるが、最近では、ガイドライン違反を理由とするオークションの利用停止という相談もよく見られるようになった。

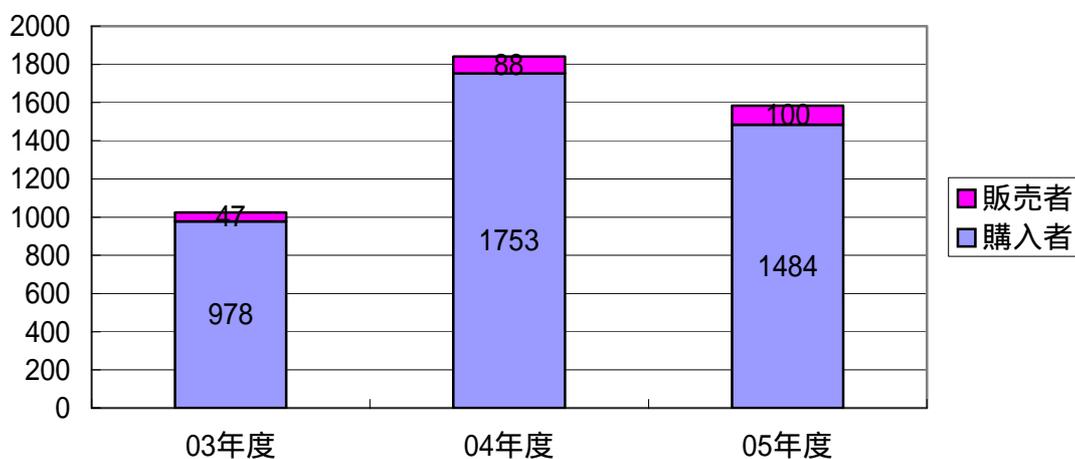
その他	2003	2004	2005
損害賠償	6	5	4
語学力	4	4	6
副業	2	0	0
訴訟	4	1	1
一般・法的質問	0	1	9
ID不正使用	0	9	24
計	16	20	44

図表7 その他のトラブル・キーワード

05年度後半、非常に目立ったのが、オークション等の「ID不正使用」、いわゆる「なりすまし」に関する相談である。何者かになりすまし出品をされ、落札者からクレームを受けている、というものが多い。オークションサイト運営者も含めた責任分担のあり方を議論する必要があるのではないかと思われる。

2.1.3 相談者の属性

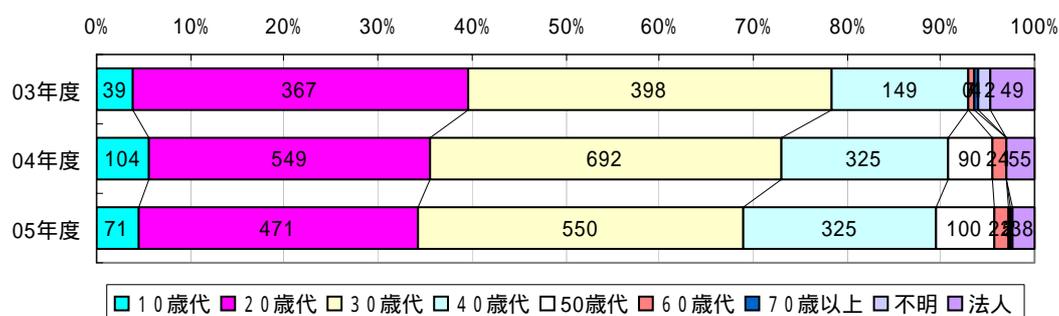
1) 取引の立場



図表 8 取引の立場の比較

03年度、04年度は、販売側からの相談は全体の5%前後であったが、05年度は若干増えて6.7%となった。オークション出品者からの相談に加え、販売店からの相談も増えてきたことによる（2.2.5参照）。

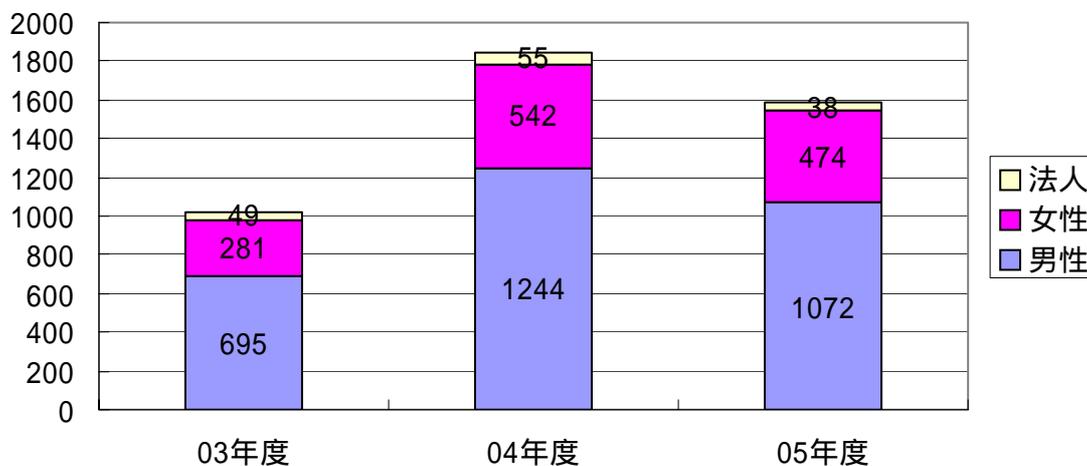
2) 年齢層



図表 9 年齢層の比較

40歳代以上の相談者の割合が徐々に増えている。

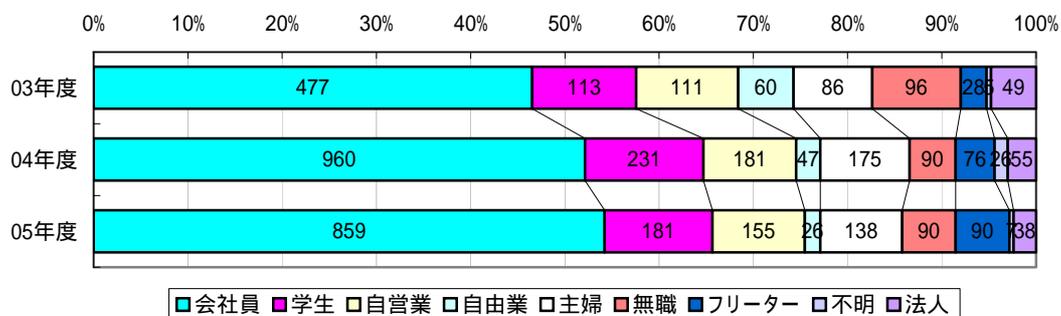
3) 男女比



図表 10 男女比の比較

当相談室への相談は、男性からのものが女性からの2倍以上と、常に上回っている点に特徴があり、年度ごとの違いはあまりない。但し、後述するように、携帯での相談は、女性の方が多（2.2.3 参照）。法人からの相談は、ほぼ全てが販売側と考えられる。

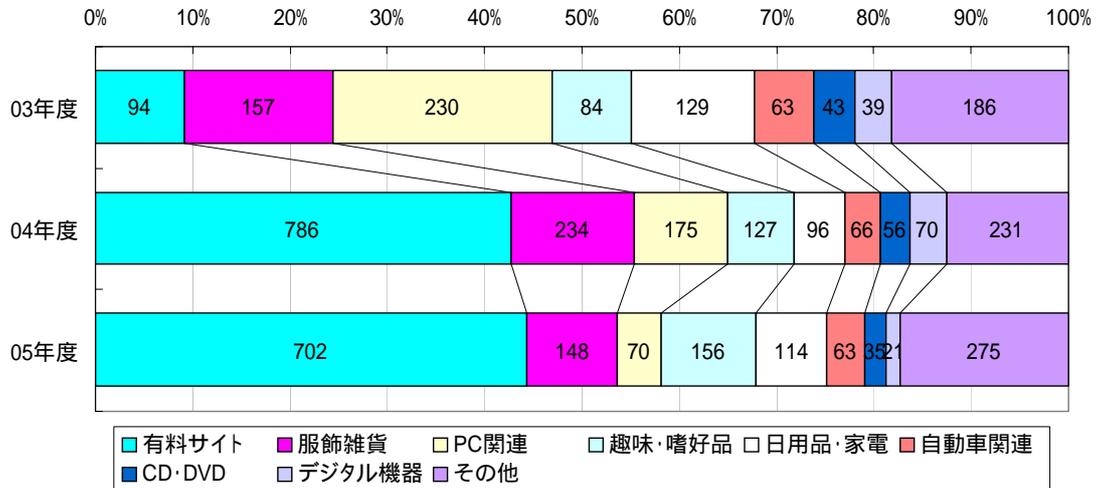
4) 職業



図表 11 職業構成の比較

会社員の割合が徐々に増加しているが、それ以外は、年ごとに目立った違いはない。

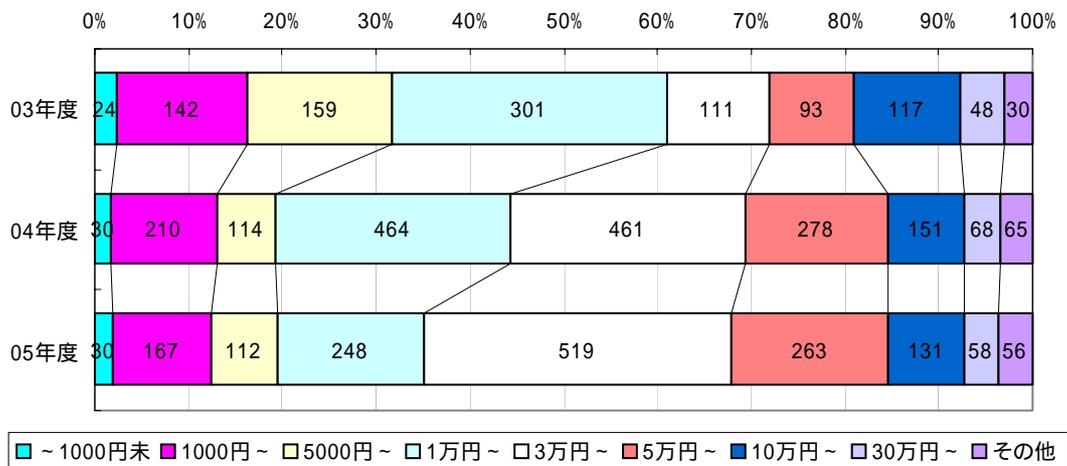
2.1.4 トラブル対象商品



図表 12 トラブルになった商品・サービスの比較

04年度、05年度は「有料サイト」すなわちワンクリック詐欺の割合が多い。03年度は、価格誤表示事件の影響でPC関連の相談が多かったが、その後は落ち着いてきた。自動車関連、特に中古自動車のトラブルは相変わらず多いが、CDやDVD、デジタル機器といった、以前はトラブルの多かった商品がそれほど目立たなくなっている。「その他」に分類せざるを得ない多種多様な商品やサービスの相談が増えてきたのは、ここでも「ロングテール現象」が起こっていると言えるのかも知れない。

2.1.5 紛争金額



図表 13 紛争金額の比較

経年で見ると、超少額（1万円未満）の相談は徐々に減り、3万円以上の取引が増えてきている。（但し3万～5万の相談の中には、ワンクリック詐欺の相談も含まれていると思われる。）

2.2 テーマ別分析

ここでは、いくつかのテーマを設定し、主に2005年度の相談データ1,584件を対象に分析してみる。

2.2.1 ネット通販～トラブルの相手方

事業者が行うネット通販において、複数の相談者から、同一の販売店に対する相談が寄せられることがある。03年度は、価格誤表示事件が多く発生したのでそういった事例が大変多く、特に同時期に同じ事案で、というものが多かったが、最近ではどんな例があるだろうか。

05年度の通販に関する相談事例（購入者側からのもの）341件を、相手方別に、相談件数の多い順に並べてみると、下記の表のようになる。基本的には、この分野も「ロングテール状態」で、1件のみの相談が全体の40%を占めていることがわかる。

A ショップ	21 件	相談 4 件	3 店
B マーケットプレイス	16 件	相談 3 件	4 店
C ショップ	14 件	相談 2 件	4 店
D マーケットプレイス	13 件	相談 1 件	137 店
E ショップ	7 件		
F ショップ	5 件		

図表 14 相手方別相談件数

相談件数が21件と最も多かったAショップ及び5番目のEショップは、大手モールに出店していたが、自転車操業状態で商品を発送できなくなり、店舗を閉鎖せざるを得なくなった。商品代金を入金後、ショップと連絡が取れなくなった購入者からモールに不満が寄せられ、モールから当相談室を紹介されたというケースが多かった。6番目のFショップも、モールには出店していないが同様の状態と想像される。

2番目に多かったのは大手のBマーケットプレイス向けの相談で、16件であった。これは、マーケットプレイスが発行した「ポイント」に関し、その取り消し等を巡って寄せられた苦情である。一時期に集中していたこと、実際に相談を入れてきた人数はそれほど多くはないが背後に掲示板での盛り上がりがあること、という2点において、価格誤表示事例と共通するものがある。

3番目のCショップに対しては、05年度に入ってから沈静化したが、むしろ04年度

に多くの苦情が寄せられていた。複数のモールに出店して季節物のスポーツ商品を予約販売し、安価なので注文が殺到したが、仕入れ・発送が間に合わず、資金繰りも厳しくなって返金もままならない、という状態にあった。1つのモールではしばらく店舗を開いていたため、新たな注文を受けては新たな苦情が発生するという形で、断続的に相談が入っていた。

4番目は外資系のマーケットプレイスである。個人間取引の場も提供しているが、自ら販売するものについては、納期やキャンセルを巡る苦情が時々寄せられる。もちろん違法ではなく、利用規約にも明確に書いてあって不当とも言えないが、日本的な感覚とはちょっとズレがある、という性質のトラブルが多いようである。

上記の通り、相談件数の多い事業者は、必ずしも、個人事業者や独立の小さなショップではない。Aショップ、Cショップ、Eショップいずれも大手モールに出店する人気店である。モールは、当然ながら加盟店の経営状態や顧客対応について責任を負うものではないが、被害の拡大を防止するために、プレイヤー間でどんな役割分担を行うのが望ましいか、市場全体で議論する必要があるのかも知れない。

一方で、1件だけの相談の相手方として相談者から通知された販売店のサイトを見ると、モールに出店していない独立のショップがたくさん存在することがわかり、裾野の広がりを感じる。そういった販売店に対しての苦情は、「請求額や商品内容が違っていたのでクレームしたが、すぐに対応しない」「クレームに対する回答を、実名入りでショップの掲示板に掲載された」といったように、基本的な顧客対応のところでつまづいているものが多いと感じる。

2.2.2 ネットオークション関連～詐欺的事例の割合と傾向

上記2.2.1で見たネット通販に関する相談には、経営破たんの結果、詐欺に近い状態になってしまったケースはあるものの、はじめから悪意がある（消費者を騙すつもりで出店している）と思われるケースはほとんど見られない。何度か報告している通り、詐欺的事例は、やはりオークションや掲示板を介した取引に多いようである。

ここでは、05年度のオークションや掲示板関連の相談事例（購入者側からのもの）424件のうち、「商品が送られてこない」という事例120件に関し、分析を加えてみた。相手方が事業者であるかどうかは、相談内容からは判別できない。しかし、こういった（限りなく詐欺に近い）事例に関しては、相手が事業者か個人かの区別にはあまり意味がないと考えられる。解決を求めるには何らかの強制的手段が必要なケースがほとんどであり、相談やADRで何かできるものではない。

「商品が送られてこない」という事象は共通であっても、その事情は、下記のようにいくつかのパターンに分けることができる。

連絡が取れない	60
次点詐欺	18
連絡は取れるが返金されない	16
連絡は取れるが発送されない	14
経営破綻	6
輸送事故	3
相手が逮捕された	2
送料を巡るトラブル	1
計	120

図表 15 オークション関連「商品未受領」の内訳

最も多いのは、単純に、「入金後、出品者と連絡が取れなくなった」というもので、「商品が届かない」というトラブルの半分を占める。大手オークションサイトであれば、補償制度によって救済される可能性が高いが、無料で利用できる携帯オークション等では、そこまでの仕組みはないことが多い。

昨今、話題になっている「次点詐欺」（落札できなかつた入札者に対し「落札者がキャンセルした」と出品者を装って直接取引を持ちかける手口）と思われるものを特に抜き出してみると、18件であった。

全く連絡が取れないのであれば、詐欺として警察に被害届を提出することができるが、問題なのは、連絡はある程度取れていて、発送や返金の意思は見せているものの、言を左右にして実行しない、というケースである。これには、自転車操業状態に陥ってしまったものと確信犯、両方のケースが含まれると思われる。合計すると30件である。この場合は、警察が動く可能性が非常に低い。民事訴訟を起こしたくても1件1件はコストに見合う被害額ではない。被害者掲示板で情報交換を行うのが精一杯というのが現状である。

また、参考までに、商品未受領の案件について取引の舞台を見てみると、下記のような内訳になる。相談するにあたっての必須記載事項ではないので「不明」が多いが、最大手のヤフーオークションでの取引がずば抜けて多いのは当然であろう。

ヤフー	48
eBay	8
掲示板	6
楽天スーパーオークション	3
モバオク	3
楽天フリマ	3
物々交換	2
ビッダーズ	2

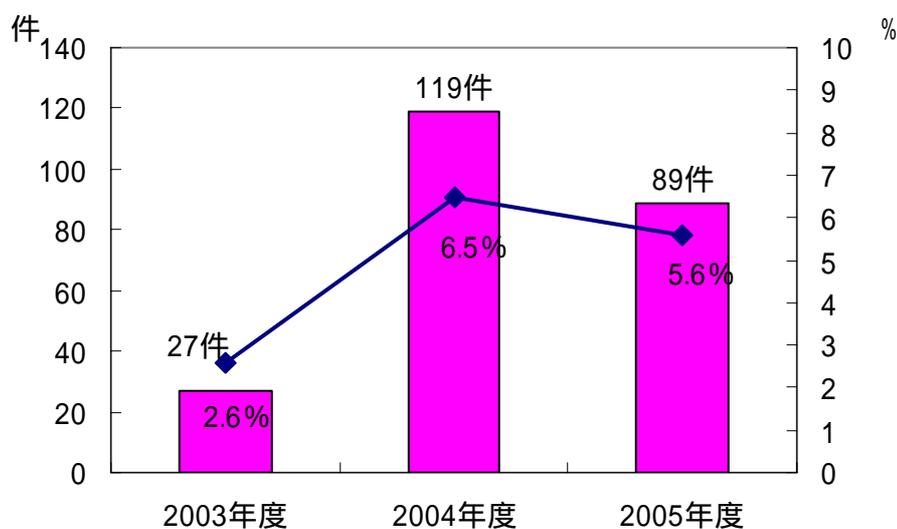
iBid	2
ヤフー(オークション外)	2
ガルオーク	1
アマゾン	1
不明	39
計	120

図表 16 「商品未受領」のMP内訳

2.2.3 携帯通販・携帯オークション

「携帯」は、若年層を中心に、生活の中にすっかり根付いたと感じられる。では、携帯を通じた取引やトラブルの動向はどうか。04年度に引き続き、「相談者の連絡先として携帯メールアドレスを記入している相談」を「携帯相談」と位置づけ、年度ごとの比較を交えながら、その内容をみた。

各年度の携帯相談件数は、下記の通りである。これは、PCを持っているかどうか、またトラブルになった取引がPCで行われたか携帯で行われたかとは無関係に、「回答メールを携帯で受信することを希望した」件数である。



図表 17 携帯相談の件数と相談全体における割合

05年度においても、95%近くは、PCメールを使用して相談のやり取りが行われている。これは、04年度報告書で述べた通り、相談室開設当初は携帯による相談を想定していなかったため、携帯用の受付票を用意していなかったことも背景にある。そもそもの相談受付票がPC用しかなかったため、「携帯を主に使う人」は相談がしにくかったのであろう。

その後、電話や代表アドレスへ直接入ってくるメールで「携帯での相談」希望者が増えてきたことを受け、携帯専用の受付票を公開したのが04年7月である。PCを利用しやす

い環境になく（あるいは持っていない）、受付の段階から携帯でという層を、これにより取り込むことができたと考える。この場合も、トラブルになっている取引が携帯で行われたとは必ずしも言えないが、割合としてはかなり一致してきたのではないかと考えられる。

この、携帯専用受付票による相談（以下「携帯受付票相談」）は、実質19ヶ月の実施に過ぎないため件数も少ないが、携帯利用者に対し相談を受付けている窓口は殆どない現状を考えると貴重なデータとも言える。

3年間の携帯相談235件、そのうち特に携帯受付票相談87件について、相談全体4,450件との対比で見ると以下ようになる。

1) 相談者の属性

95%弱が購入者・利用者の立場であるという傾向は、相談全体とほぼ同じである。携帯受付票相談では販売者の割合がやや多かった。これは、個人のオークション出品者からの相談である。

	携帯相談	構成比	携帯受付票	構成比	相談全体	構成比
購入者	223	94.9%	76	87.4%	4,215	94.7%
販売者	12	5.1%	11	12.6%	235	5.3%
計	235	100.0%	87	100.0%	4,450	100.0%

図表 18 取引の立場の比較

次に、相談者の年代、性別、職業についてみていくことにする。

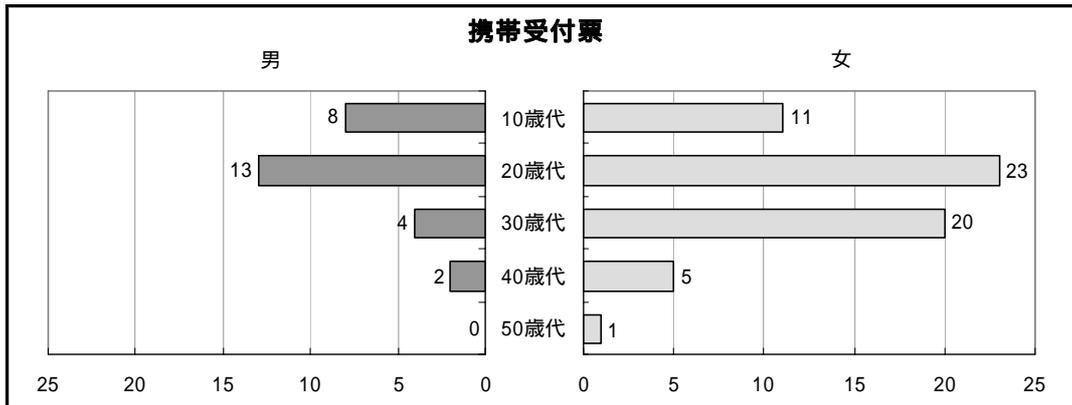
年代

10歳代と20歳代の割合が相談全体での割合に比べて多い。特に、10歳代の割合は相談全体では5%弱であるのに対し、携帯相談では20.9%と著しく多くなっている。また、50歳代以上は、相談全体では5.7%であったが、携帯相談と携帯受付票では50歳代のみで、かついずれも1%前後に過ぎない。

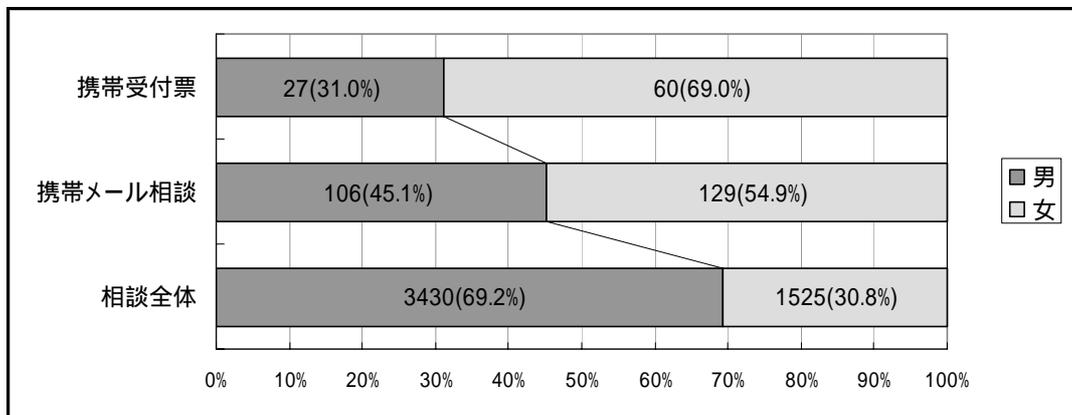
10歳代、20歳代の相談件数を合わせると相談全体では36.0%であるのに対し、携帯相談関連では6割を超えている。携帯での相談希望者は若年層に著しく多いということを表している。当然ながら、法人からの携帯相談は全くなかった。

性別

相談全体では男性の相談者が7割で女性が3割であるが、携帯相談では、女性の方が多くを占める。特に、携帯受付票相談では、女性が7割、男性3割と男女の比率が逆転している。しかも、10、20、30、40歳代の全ての年代で、女性の相談者が多いという結果であった。



図表 19 携帯受付票相談の男女比・年齢層

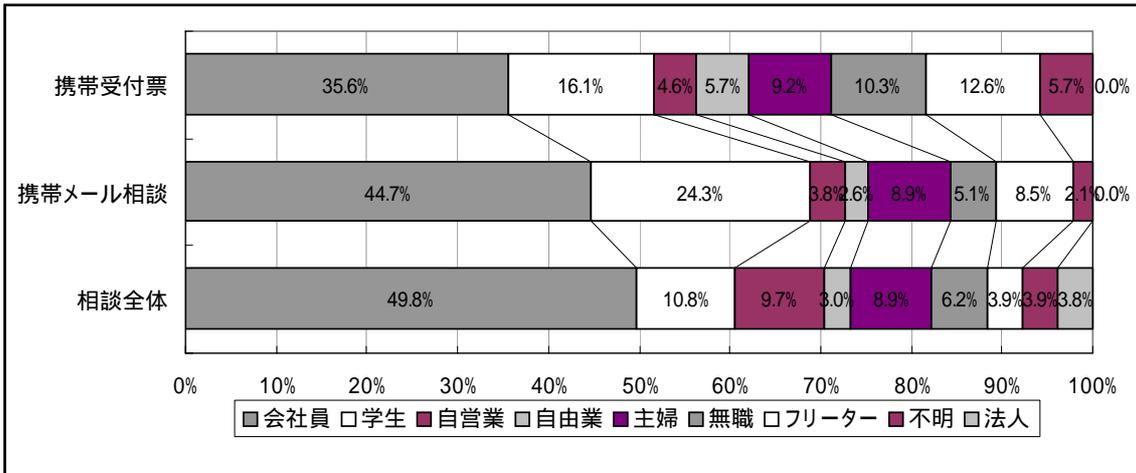


図表 20 携帯相談・携帯受付票相談の男女比：相談全体との比較

職業

相談者の職業は、会社員（公務員等を含む）がどの相談でも一番高い割合を占めており、相談全体では5割を超えているが、携帯受付票相談では3割強しか占めていない。

次に高い割合の「学生」は、携帯相談では24.3%を占め、相談全体の10.8%に比べかなり高い構成比になっている。他に、相談全体では低い割合であるのに対し、携帯相談や携帯受付票相談で高い割合を占めている職業は「無職」、「フリーター」である。反面、「自営業」と「法人」は携帯相談では低い割合であった。



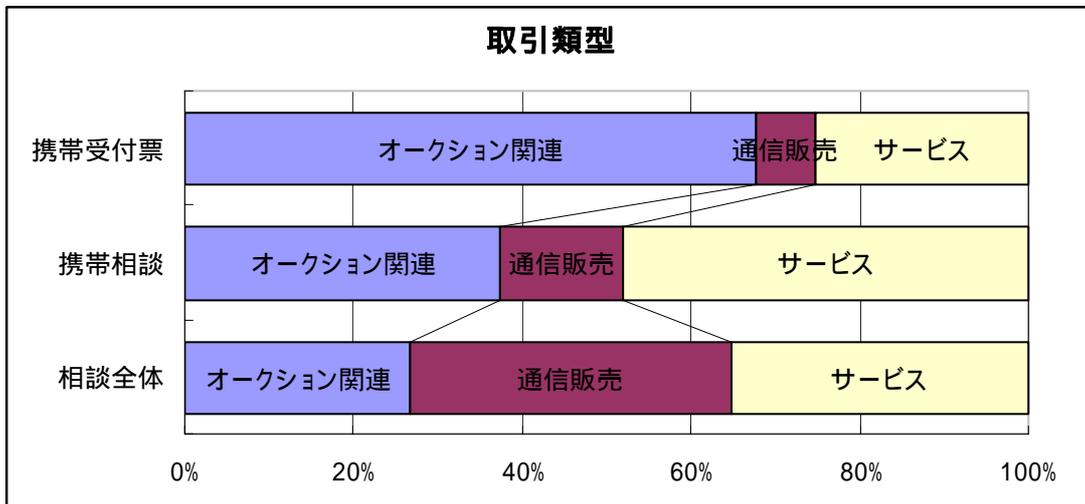
図表 21 携帯相談・携帯受付票相談の職業構成比：相談全体との比較

2) 取引類型

取引類型における相談全体と携帯相談との特徴を見る。

オークション関連取引は、携帯受付票相談では著しく多い割合を示している。一方、通信販売は、相談全体では38%近い割合の相談があるのに対し、携帯相談では15%、携帯受付票ではわずか7%の割合の相談しかなかった。

携帯を利用した取引のトラブルとしては、通信販売に比べ圧倒的にオークション（個人間取引）に発生しているといえる。



図表 22 携帯相談・携帯受付票相談の取引類型：相談全体との比較

3) トラブル動向

トラブルになった取引の内容をみると、携帯相談、相談全体ともに、著しく多いのは、ワンクリック詐欺に代表される「有料サイト」である。構成比は、携帯で45.1%、相談全体で35.6%である。ただ、携帯受付票は19.5%と低い割合しか示していない。相談者の7

割が女性であることとも関連するかも知れず、興味深い。

これらの「有料サイト」を除いた取引、すなわち「通信販売」「オークション関連」のトラブルについて、携帯で寄せられた相談の内容を検討してみた。件数は、携帯相談が 129 件、携帯受付票の相談は 71 件であった。

トラブル類型については、上位 3 項目は相談全体と大きな違いはないが、携帯関連では、「偽物」という苦情が目立つ。携帯オークションでブランド品を購入した消費者が、「偽物が送られてきた」という相談を入れてくるのが典型的なケースである。

	携帯相談	携帯受付票	全相談
1 位	未受領	未受領	成立有無
2 位	商品等に不満	成立有無	未受領
3 位	成立有無	商品等に不満	商品等に不満
4 位	偽物	偽物	表示ミス
5 位	送料・手数料	送料・手数料	一般的質問
6 位	代金未収	代金未収	価格トラブル

図表 23 携帯相談・携帯受付票相談のトラブル内容：相談全体との比較

相談対象商品を見ると、ファッション・アクセサリ等「服飾・雑貨」がずば抜けて多く、携帯関連の相談 129 件中、4 割を占める。その相談者のほとんどが女性である。「服飾・雑貨」に関するトラブル内容は、1 位は「商品未受領」38.5%であるが、2 位が「偽物」9.3%、3 位は「商品がはじめの説明と違い不満」6.2%となっている。

続いて 2 割弱を占めるのが「趣味・嗜好品」の類である。これは携帯相談と携帯受付票による相談ともに同じ傾向であった。

前払いでの取引がほとんどとあってよいオークションでは、取引相手の連絡先としてメールアドレスしか知らないまま、落札、支払いと進み、「入金確認しました。商品を明日発送します」というメールを最後に、その後は再三の商品催促のメールにも返信がなく、商品も届かないというケースが多くみられた。代金の支払いまでは速やかに、丁寧な返信メールが届き、信用してしまっていて支払いをしているようだ。このようなトラブルを未然に防ぐために、利用者に対し啓発等の対策を講じることが取引の環境整備のために必要であると思われる。

4) 相談処理

携帯関連相談におけるあっせん率は 1.7%と、相談全体の 9.3%に比べて少なくなっている。一般相談に比べると詐欺的と思える事例が多く、既に相手方と連絡が取れない状態であることが最も大きな理由であると思われる。

ただ、仮に相手方と連絡が取れたとしても、あっせんの複雑かつ微妙なやり取りを携帯で行うのは困難である、と当相談室では考えている。

5) 主な相談事例

○ケース 1

携帯オークションに出ていた携帯電話機を落札したくて質問したところ「格安で即決」との返信がきた。代引き希望だったが先に振り込むよう言われ、指示通り振り込んだ。翌日「商品を宅配便で送った」とのメールは届いたが商品がこない。宅配の伝票番号をしつこく聞いたら、「返金する」と言ってきた。しかし、相手の住所地には記載の建物はなく、携帯電話は着信拒否されている。

○ケース 2

携帯オークションでブランドのバッグを購入したが偽物と分かり、取引相手にサイト上から返品と返金を要求。まったく相手にされず、脅迫のメールが届いた。取引後に控えなどを処分してしまったため相手の身元も分からない。

○ケース 3

携帯オークションで取引しお金を振込んだが商品が発送されてこない。「発送します」とメールが届いた後、連絡がとれなくなった。携帯電話も止めているようだ。この相手から同じ被害を受けたという方のメールが届き、同じ商品を、名前を変えて出品しているとあった。

○ケース 4

携帯で見ていたサイトのメニューをクリックすると、登録番号と料金の振込先が表示された。慌ててトップに戻ると利用規約があり、「メニューをクリックした時点で自動的に登録されて支払いが必要になり、延滞すると日毎に料金が加算される」とある。登録するつもりはないが、支払いをしないといけないのか？

○ケース 5

携帯オークションで、画像や説明、評価を見て本物だと思い、ブランドのバッグを落札したが、届いた商品はレプリカだった。商品自体が粗悪なものであったことから、キャンセルをお願いしたが応じてもらえない。

2.2.4 国際取引

当相談室の大きな特徴の一つは、国際取引のトラブルへの対応である。相談業務開始から2006年2月末まで約4年間に寄せられた相談5,153件中641件、12.4%が、国境を越えるネット取引から生じたトラブルに関する相談である。

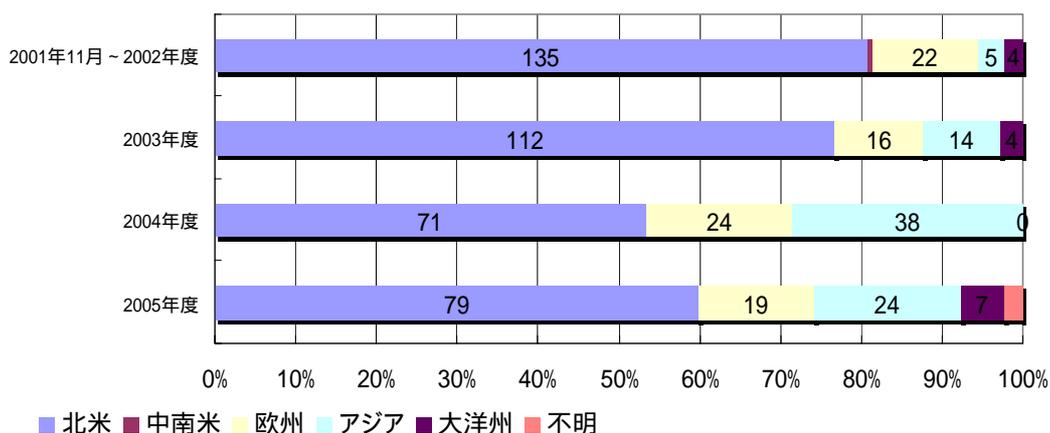
相談案件を精査していくと、取引拡大につれて取引関係の構図の多様化も見られるようになってきた。当初念頭にあった国際トラブルの構図は、国内の日本人消費者が海外サイトを通じて行ったショッピングで生じるトラブルだった。その後、海外消費者から、日本の事業者サイトで取引してトラブルにあったという相談を受けるようになり、さらに海外

在住日本人対日本の事業者、日本在住外国人対日本の事業者と様々になっていった。また、日本語サイトだからと安心して取引し、トラブルになって初めて相手方が外国人、外国サイトだったと認識するという、ネット取引ならではのケースも見られるようになってきた。今回の取りまとめ作成にあたり、再度、これまでの案件全体を見直し、「商品が国境を越える取引」すなわち「海外発送を行う必要のある取引」を「国際案件」として分析することにした。

1) トラブル動向

1. 取引相手国・相談者居住国

当初、国際案件における取引相手国の約9割は欧米諸国が占めていたが、04年度はアジアブームの流れにのって、中国、韓国といった近隣アジア諸国との取引も増加し、寄せられたトラブル相談も38件(全体の28.6%)と急増、05年度も24件(18.2%)となっている。これらの国々のサイトは、欧米サイトとは異なり、日本語で記載されているサイトが多く、手軽に利用できる利点はあるが、トラブルにあって初めて相手方が海外だったと気づくことも多いようだ。



図表 24 国際案件における取引相手国

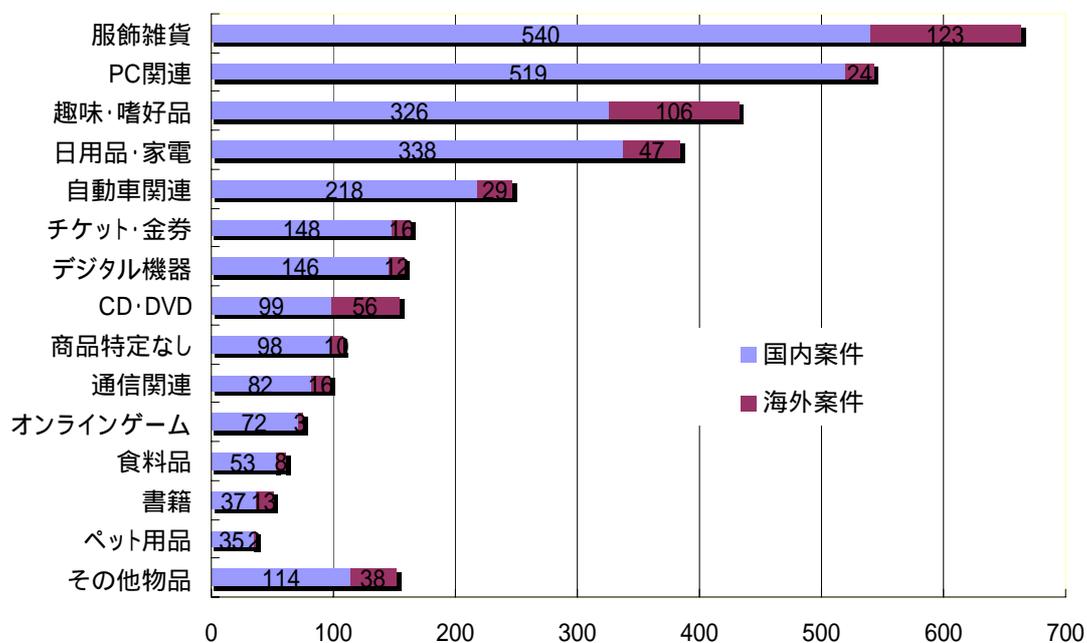
一方、国際案件における割合は年平均10%弱ではあったが、日本の事業者に対する相談も様々な国から寄せられていた。ただし近年は、冒頭にも述べたように、海外在住の日本人からの相談も目立つようになり、相談者居住国が多岐にわたる要因にもなっている。また、中東、中南米といった国々からは、日本の中古車購入に関する相談が寄せられている。

	2001年11月 ～2002年度	2003年度	2004年度	2005年度	計
北米	4	7	11	7	29
中南米	0	0	3	1	4
欧州	2	0	3	4	9
アジア	0	2	8	6	16
大洋州	0	0	0	1	1
中東	0	2	3	1	6
アフリカ	0	0	1	0	1
不明	0	0	1	0	1
計	6	11	30	20	67

図表 25 国際案件（相手国：日本）における相談者居住国

2. 商品の種類

ここ数年、相談全体では、ワンクリック、架空請求といった有料サイトに関する相談が増加し、相談内容の商品類型別構成比にも、その様相が見られる。だが、国際取引におけるトラブルの相談に限ると、服飾雑貨、趣味・嗜好品といった、海外サイトでしか購入できない商品が多く見受けられる。だからこそ、トラブルになっても商品入手先が限定されているのであきらめきれず、商品発送もしくは交換を希望するなど、なんとかして商品を手入れしたいという相談が多い。

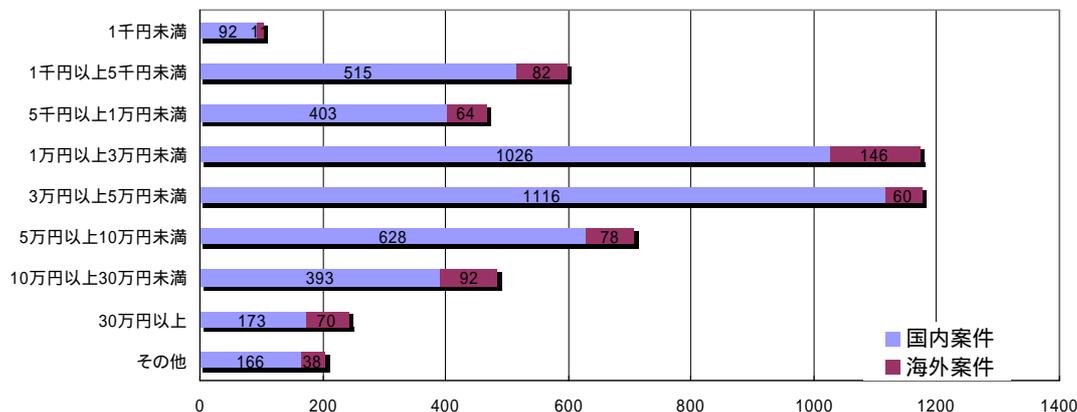


* 商品特定なし：運営方法・付帯サービス等

図表 26 商品類型

3. 紛争金額・決済方法

相談全体では、約70%が5万円未満の取引である。だが国際案件においては、10万円以上のトラブルが全体の25.3%と、国内案件に比べると多くなっている。送料を争うケースも見受けられるが、海外の場合には、送料も高くなるので、簡単には見過ごすことのできない争点となる事も多い。



図表 27 紛争金額

決済方法では、相談全体では6割以上が金融機関振込となっているが、国際案件に限ると、半数以上がクレジットカード決済を利用しており、金融機関振込も含めると7割以上となる。だが、ここで注目されるのは、国際案件の14.4%が現金送金決済を利用していることである。相手事業者からの指定で選択の余地がない場合もあるが、セキュリティ上の不安から、クレジットカード番号を入力しなくなかった、という声もあった。海外取引の場合には、ネットセキュリティへの不安と、国際郵便為替などで海外に現金を送金するリスク、どちらをとるかという葛藤が依然としてあるようだ。

	相談全体	構成比	国際案件	構成比
金融機関振込	3,180	61.7%	153	23.9%
クレジットカード	841	16.3%	330	51.5%
代金引換	443	8.6%	2	0.3%
現金送金	356	6.9%	92	14.4%
その他	47	0.9%	1	0.2%
不明	286	5.6%	63	9.8%
計	5,153	100.0%	641	100.0%

図表 28 決済方法比較

4. トラブル類型

海外案件の相談では、「商品未受領」というトラブルがほぼ半数を占めて、圧倒的に多い。海外取引の場合、クレジットカード決済の他、金融機関振込、マネーオーダー等による代金入金確認後の発送という事が多いため、代金支払いまでは相手方との連絡も頻繁に行われ信頼関係も良好なのだが、支払いが済んだ直後から相手方との関係がゆらぎ始め、いつまでたっても商品が届かない、というトラブルに至るケースが見受けられる。また、海外発送の場合には、国内郵便事情と異なり、到着までの日数はあくまでも目安であるため、いつまで待って到着しなかったら問い合わせをしたらよいのか悩んでいるうちに、思いのほかかなりの日数が経ってしまっているというケースも目立つ。

	オークション関連		通信販売	
	相談件数	構成比	相談件数	構成比
商品未受領	77	44.5%	166	54.1%
代金未受領	2	1.2%	1	0.3%
商品に不満(返金・返品)	31	17.9%	64	20.8%
二セモノ	25	14.5%	7	2.3%
表示ミス	0	0.0%	2	0.7%
操作ミス	2	1.2%	4	1.3%
契約成立の有無	9	5.2%	20	6.5%
商品価格	2	1.2%	4	1.3%
送料・手数料	8	4.6%	11	3.6%
決済・請求	5	2.9%	19	6.2%
オークション運営システム	1	0.6%	0	0.0%
法律適用に関する問合せ・指導要請	2	1.2%	2	0.7%
個人情報関連	2	1.2%	3	1.0%
一般的問合せ・相談	6	3.5%	2	0.7%
その他	1	0.6%	2	0.7%
計	173	100.0%	307	100.0%

図表 29 トラブル類型

2) 対応状況

北米向けの相談については、相談者の了解を得ながら、ADR 連携協定に基づき、BBB に対して 4 年間で計 51 件のあっせん依頼を行った。BBB から計 14 件のあっせん依頼を受けた（次項参照）。

また、北米以外でも、英語での対応が可能であればあっせんに入り、38 件の相談に対応した。しかしながら、詐欺的案件の場合、当相談室では残念ながら対応できず、また決済

機関に対する苦情ないし要求については、その機能上、第三者機関があっせんに入る事は困難なため、助言による回答とし、相談者にその後の対応策を提供している。

	相談件数					構成比
	2001年11月 ～2002年度	2003 年度	2004 年度	2005 年度	計	
BBBからのあっせん依頼	6	4	2	2	14	2.2%
BBBを介したあっせん	25	15	8	3	51	8.0%
助言	129	122	141	146	538	83.9%
その他あっせん	12	15	10	1	38	5.9%
計	172	156	161	152	641	100.0%

図表 30 相談処理

3) 国際連携の活用

当相談室では、開設当初から約4年間、米国のADR機関BBB Onlineと連携協定を結び、お互いの消費者からの越境トラブルに対応してきた。詳しい案件内容・対応については資料を掲載しているので参照願いたい。

双方の相談依頼件数をみると、ECOMからBBBへの依頼が約3倍とアンバランスな数値になっている。だが、これまでの電子商取引の発展状況、日本の事業者サイトは殆どが日本語で表示されているといった状況を考えた場合、このようなアンバランスが起きるのは致し方ないと思われる。

国内トラブルの相談機関は多くあっても、越境トラブルに対応できる機関はまだまだ少ない。海外においても、自国内におけるトラブル対応の影響力を持っても、他国にまでその影響力を及ぼす事が出来る機関は殆どない。そこで生きてくるのが連携という形での協力体制だろう。当相談室からのあっせんに依頼した事業者は、米国内においてBBBから苦情に対する問い合わせが入った際、BBBの会員であるか否かに関わらず、殆ど応答があり、何らかの返事を相手方からもらう事が出来た。解決に至ったか否かは、強制力があるわけではないので難しいところだが、相談機関にとって、問い合わせに返事が来る事は、解決に向けての第一段階として、不可欠のものである。

国内案件の相談数に比べ、海外案件の数は決して多いものではないが、強制力を持たないADR機関にとっては、相手国において十分に機能する相談機関との連携こそ、グローバル規模で広がるネット取引における越境トラブルへの対応に重要な業務体制だと考えている。

参考

ECOM から BBB にあっせん依頼した案件

*金額: 特に記述がない限り、相談者が相談受付票に記載したものとする。

解決したもの

	トラブル概要	商品	金額(¥)	相手方からの反応	BBB 会員/ 非会員	結果	期間
1	部品不足	アマチュア無線機器キット	30,000	○	非会員	部品受領	2 週間
2	商品未受領	PC 関連	48,600	○	非会員	商品受領	3 週間
3	商品未受領	嗜好品	382,776		非会員	商品受領 (当事者間で解決)	3 日間
4	商品未受領	書籍	13,064	○	非会員	事の経緯が判明し、再注文	2 ヶ月
5	商品未受領	雑誌	5,188	○	非会員	商品受領	2 ヶ月
6	商品未受領	薬品	380,039		非会員	商品受領 (当事者間で解決)	1 ヶ月
7	商品未受領	薬品	8,300	○	非会員	一部相違はあるものの、双方各々の理由から終了	2 ヶ月
8	商品未受領	ポスター	12,000	○	非会員	商品受領	5 ヶ月
9	商品未受領	家電製品	37,971		会員	商品受領	2 週間
10	商品未受領	服飾雑貨	53,143		非会員	商品受領	2 週間
11	商品未受領	デジタルカメラ	109,450	○	非会員	商品受領	3 ヶ月
12	船便と指定したが航空便で届いた	せっけんを作る材料	1,878 (船便と航空便の差額)	○	非会員	送料差額分の返金	2 ヶ月
13	商品の一部未受領	CDs	5,703	○	非会員	商品受領	2 ヶ月
14	商品の一部未受領	人形	26,046	○	非会員	商品受領	2 ヶ月
15	商品未受領	有料会員向けキット	5,500	○	非会員	商品受領	2 ヶ月
16	商品瑕疵	オルゴール, 置物	22,706	○	非会員	郵便保険の補償金を受領	10 ヶ月
17	商品未受領	バッグ	19,800	×	非会員	商品受領	20 日間
18	返品希望・一部商品未受領	衣料品	6,000	○	非会員	欠陥商品は返品。一部未受領商品は断念	5 ヶ月

19	商品未受領, 相手方 対応に不満	書籍	3,600 (小切手 差し止 め手数 料)	○	会員	商品は、小切手の 紛失により発送不 可であることが判 明。小切手の差し 止め手数料を次回 買物時に補償	6ヶ月
20	二重に商品送付・請 求	装飾品	47,915	○	非会員	1 回目の送料、2 回目の代金と送料 を返金	3ヶ月
21	商品未受領	CDs	8,499	○	非会員	未受領 CD2 枚分の 代金返金	4ヶ月
22	商品未受領	ソフトウェ ア	12,168	○	非会員	登録番号をもらい 商品受領	2ヶ月
23	商品未受領	フィギュア	26,400	○	非会員	商品受領	2ヶ月
24	オークション売上代 金の入金小切手が有 効期限切れのため未 収	バイクのお もちや	57,500	○	非会員	小切手を送付	2ヶ月

解決しなかったもの

	トラブル概要	商品	金額(¥)	相手方から の反応	BBB 会員/ 非会員	結果	期間
25	金額相違	PC 関連	31,200	×	非会員	相手方から反応なし	1ヶ月
26	商品未受領 →返金	お皿のセッ ト	8,500 (送料)	×	非会員	相手方から反応なし	4ヶ月
27	商品未受領	自動車部品	158,119	×	非会員	相手方から反応なし	9ヶ月
28	商品未受領	自動車部品	312,000	○	非会員	相手方から反応なし	16ヶ月
29	商品未受領	星座表	12,058	×	非会員	相手方から反応なし	8ヶ月
30	商品の交換拒否	靴	15,000	○	非会員	相手方から返答なし	2ヶ月
31	操作ミスの取消拒否	ドメイン、 レンタルサ ーバ	600,000	○	非会員	相談者からの返答な し	2ヶ月
32	違約金請求	ホテル予約	15,000	○	会員	相手方から返答なし	7ヶ月
33	商品未受領	ノートパソ コン	180,000	×	非会員	相手方から反応なし	6ヶ月
34	商品相違	ビデオソフ ト	3,395	○	非会員	相手方から反応なし	7ヶ月
35	商品未受領	サングラス	27,970	×	非会員	サイトが閉鎖	4ヶ月
36	商品未受領	ゲーム機、 ゲームソフ ト、コント ローラー	50,970	×	非会員	相手方から反応なし	2ヶ月
37	商品一部未受領・品 違い	ダイビング 用アイテム	127,404	○	非会員	平行線のまま終了	18ヶ月

38	解約したい・問い合わせに返事がない	ステンドグラスの材料	23,000	×	非会員	相手方から反応ない	2ヶ月
39	商品未受領	SARS 対策用マスク	115,563	×	非会員	相手方から反応なし	2ヶ月
40	商品未受領	フラッシュライト	92,962	×	非会員	相手方から反応なし	2ヶ月
41	商品未受領	コスチューム	100,000	○	非会員	相手方が倒産し、商品未受領のまま	12ヶ月
42	商品未受領	服飾品	23,936	○	非会員	相談者からの連絡が途絶えた	6ヶ月
43	商品未受領	コマンドー・ナイフ	52,943	×	非会員	相手方から反応なし	4ヶ月
44	一部商品未受領	灰皿	72,529	○	非会員	相手方は残り未受領文分を普通郵便で発送したというが、未受領のまま。あっせん不調。	3ヶ月
45	商品未受領	フィギュア	68,489	○	非会員	返金に応じて小切手を送付したというが未受領のまま。あっせん不調。	3ヶ月
46	商品未受領	ポスター	600,000	○	非会員	送料未払いが判明。商品発送してくれたが、未受領のまま。あっせん不調。	9ヶ月
47	返品の際の送料返金	ラグビージャージ	6,900	○	非会員	最初の注文でクレジットカードが認証されず、再注文。これが二重注文となり、片方を返品することになったが、商品代金だけを返金。送料の返金がなかった。その後、小切手を送付してくれたが、未受領のまま、あっせん不調	7ヶ月
48	キャンセルしたはずの商品が届く。返品の際の送料負担	チェス・ソフトウェア	21,900	○	会員	キャンセルメールを事業者は受理していないが、返品すれば、代金の返金には応じるが、返品送料の負担はしない、としてあっせん不調。	3ヶ月

49	キャンセルに伴う返金	ペット用品	16,400	○	非会員	事業者はクレジットカード情報をメール送信してくれれば、返金するというが、相談者はセキュリティに不安があると訴える。	2ヶ月
50	商品の一部欠品	自動車部品	17,500	○	会員	事業者は、全てそろった状態で発送していると主張し、あっせんは不調。	1ヶ月
51	商品一部破損・商品相違	ダイキャスト・トイカー	50,700	○	非会員	繁忙期を理由に苦情には受け付けてもらえず、あっせんは不調。	5ヶ月

BBB からあっせんを依頼された案件

助言/対処できなかった案件

	トラブル概要	商品	金額 (\$)	相手方からの反応	状況	期間
1	商品未受領	Back-up CD	30.00	--	助言 (相手方の所在が日本以外)	1週間以内
2	保証契約不履行	借金の整理ローン	685.00	--	当相談室で対処できなかった (相手方の所在が日本以外)	1週間以内
3	商品未受領	飛行機/ホテルチケット	4,000.00	--	助言 (相手方が実在しない)	1週間以内
4	商品未受領	飛行機チケット	2,650.00	--	助言 (相手方が実在しない)	1週間以内
5	アパート敷金・礼金	アパート修理代金	¥65,000	--	当相談室で対処できなかった (当事者間で解決)	1週間以内
6	商品未受領	中古車	¥550,000	--	当相談室で対処できなかった (相手方が実在しない)	1週間以内
7	契約解除・請求の停止	個人アカウント	--	--	個人情報に関わる問題なので、当該サイトに直接本人が解除を申し出るように助言。	1週間以内

解決したもの

	トラブル概要	商品	金額 (\$)	相手方からの反応	結果	期間
8	部品欠品	デジタルカメラ	--	○	会社側のスタンスを回答	1ヶ月以内

9	部品不足	デジタルビデオ	--	○	会社側の、この件に対する説明を回答	1ヶ月以内
---	------	---------	----	---	-------------------	-------

途中終了・解決し
なかったもの

	トラブル概要	商品	金額 (\$)	相手方からの反応	結果	期間
10	商品未受領	パチンコの台と玉	7,000.00	×	相手方から反応なし	10日
11	商品未受領	エンジン交換	1,865.00	○	相手方から返事が途絶えた	4ヶ月
12	商品未受領	玩具の銃	272.00	○	相手方を出してきた送付証拠について、相談者からの返答なし	10日
13	商品未受領	アダルト本	不明	○	相手方から反応なし	5ヶ月
14	注文キャンセル・返金	デジタルX線機器	6,000.00	○	注文から1年経っても商品が届かないので、注文を取消して返金して欲しい。連絡が取れなかったが、ECOMの問い合わせに対し、直接当事者間での交渉を希望。その後、返金ということになったが、相談者からの銀行口座の情報を送信後、再び連絡が途絶える。	3ヶ月
15	商品未受領	エフェクト・プロセッサ	998.00	--	当相談室では、相手方の住所をサイトから確認できなかったため、あっせんに入るため、相談者に確認しようとしたが、返事がなく、途中終了とした。	1ヶ月

2.2.5 販売側からの相談

当相談室のもう1つの特徴は、販売側からの相談も受けるという点である。05年度には、前述のように、相談全体の6.7%に当たる100件が販売側からの相談であった。

この内訳は、通販事業者（ネットショップ）が30件、オークションに出品して販売する個人や事業者が65件、その他（サービス提供者）が5件である。自らを「法人」と名乗っている相談者は、そのうち19件であった。

相談内容は、下記のように分類される。

解約・返品・返金を巡るトラブル	31
代金未受領	24
オークション等運営システムに関する苦情	8
ID盗難に関するトラブル	7
法適用に関する質問・一般的質問	5
決済・請求・価格を巡るトラブル	5

配送ミス・輸送事故	4
送料・手数料を巡るトラブル	3
権利侵害	2
その他	11
計	100

図表 31 販売側からの相談内容

最も多い相談が、「購入者に返品・返金を要求されているが応じる必要があるか？」というものである。オークションの個人間取引に多いが、通販事業者からの相談では、一般論としての法解釈に加え、顧客対応という観点からのアドバイスを送ったところ、大変感謝された事例もあった。

次に多いのが、「顧客が代金を支払ってくれない」というものだが、これについては、あっせんを希望される事業者が少なくないものの、当相談室では、債権回収代行を行う訳にはいかないということで、助言のみ行っている。

04 年度報告書において提案した通り、当相談室終了後、この機能を継続して民間主体に移行するためには、実証実験で蓄積された知見をネットショップに還元するというモデルを作る必要がある。3 年間で 235 件という実績は、数字としてはそれほど大きいものではないが、市場ニーズがあることは確実に考えられる。

3. 実証実験の成果 2：トラブル解決に向けての知識・ノウハウの蓄積

3.1 電子商取引関連法令と相談業務

3.1.1 『オンライン相談・紛争解決マニュアル』

ネットショッピングもネットオークションも、電子的手段を使っているが「取引」に他ならず、基本的には、民法や消費者関連法等、取引関連の法が適用される。相談やあっせんの現場では、必ずしも、法に基づく回答や解決を行うことを求められる訳ではないが、相談員は、相談内容を理解し、適切な回答を行うにあたり、関係する法令についての知識を持っていなければならない。

今回は、ネット取引に関する相談業務を行う相談員の方々のマニュアルとして役立てていただくため、オンラインでの相談や紛争解決に必要なノウハウと併せ、電子商取引に関連する法令について報告書別冊に整理したので、ご参照いただきたい。

3.1.2 法的不明確さと「電子商取引等に関する準則」へのインプット

ネット取引においては、新たな技術やサービスが次々と出現し、既存の法をどう適用すべきか、解釈に悩むことも少なくない。当相談室では、日々寄せられる相談の中で、法的に不明な点に関しては、外部アドバイザーである弁護士に助言や法的分析を依頼し、できる限り整理するようしてきた。報告書別冊には、その成果も盛り込まれている。

しかし、「場」の提供者や広告・決済事業者など、取引に関係する当事者の構成が複雑化し、消費者との関係でそれぞれに大きな役割を果たしているネットの分野においては、関係者間の責任分担がどうあるべきかについて、明確な指針がないケースも多い。経済産業省の「電子商取引等に関する準則」においては、こういった問題も含めて法解釈を示すものであり、当相談室に寄せられたトラブル事例からもインプットを行ってきたところである。

3.2 電子商取引における紛争解決ノウハウ

3.2.1 プログラム別解決結果

3年間の相談にどのように対応し、どのような結果であったかを以下にまとめる。適用したプログラムは、相談者が当初希望したものとは必ずしも一致していない。相談者は、詐欺と思える相手方に対して相談室がアクションを取ることを望み、あっせんを希望する傾向があるが、実際にはそういった悪意のあるケースであっせんを行うのは不可能である。詳細は以下に述べるが、そういったことも理由の1つとして、適用プログラムとしては「助言」が非常に多くなった。

03 年度 適用プログラム

結果

助言	771	75.2%	助言に納得・感謝	49
			助言により解決	16
			途中自主解決	90
			不明	616
あっせん(国際あっせんを含む)	231	22.5%	あっせん解決	35
			あっせん不調	34
			あっせん拒否	99
			応答なし	63
調停	23	2.2%	調停成立	15
			調停不成立	8
計	1,025	100.0%		1,025

04 年度 適用プログラム

結果

助言	1,708	92.8%	助言に納得・感謝	470
			助言により解決	20
			途中自主解決	43
			不明	1,175
あっせん(国際あっせんを含む)	132	7.2%	あっせん解決	16
			あっせん不調	79
			あっせん拒否	0
			応答なし	37
調停	1	0.1%	調停成立	1
			調停不成立	0
計	1,841	100.0%		1,841

05 年度 適用プログラム

結果

助言	1,570	99.1%	助言に納得・感謝	371
			助言により解決	8
			途中自主解決	9
			不明	1,182
あっせん(国際あっせんを含む)	14	0.9%	あっせん解決	1
			あっせん不調	5
			あっせん拒否	0
			途中自主解決・取り下げ	3
			応答なし	4
			時間切れ終了	1
調停	0	0.0%		
計	1,584	100.0%		1,584

累計	適用プログラム		結果	
助言	4,049	91.0%	助言に納得感謝	890
			助言により解決	44
			途中自主解決	142
			不明	2,973
あっせん(国際あっせんを含む)	377	8.5%	あっせん解決	52
			あっせん不調	118
			あっせん拒否	99
			途中自主解決・取り下げ	3
			応答なし	104
			時間切れ終了	1
調停	24	0.5%	調停成立	16
			調停不成立	8
計	4,450	100.0%		4,450

図表 32 適用プログラムと解決結果

1) 調停プログラム（裁断型 ADR）の意義

03 年度は、価格誤表示事例複数件を含め、多くの当事者を相手に調停を行った。1 件 1 件にたいねいに対応したことにより、新しい事象についてルールを形成していくという「裁断型 ADR」の有効性が確認され、非常に有意義であったと考えられる。

半面、調停プログラムは、3 名の有識者（調停委員）に事前に資料を送付した上でオフラインの調停委員会を開き、その議論をまとめて、きちんとした調停条項案を作成するという手続きであるため、数万円の紛争金額に対して、解決コスト（調停委員への報酬等）が過大になる。15 年度報告書に記載した通り、非常に少額の案件（最低は 250 円）においても調停を行い、それなりに意義はあったものの、恒常的運営を考えるのであれば、やはり費用対効果の問題を避けて通ることはできない。

更に、日程調整や調停条項案の起案のため、1 件が終了するまでに数ヶ月を要し、「迅速な解決」という ADR のメリットを十分に提供できないという問題がある。

従って 03 年度後半からは、「簡易調停」という手続きを設け、調停委員会を開催せずに、相談員が起案した調停条項案を調停委員（1 名）がオンラインでチェックするという形式とした。これにより、案を提示するまでの期間を 1 か月未満に短縮することができた。

その後は、事例が蓄積されたことにより、同様の事案が発生した場合に調停という形を採らず、相談室としての基本的な考え方（もしも調停を行うとしたらどのような判断になるかの予測）を保ちつつ、あっせんにより解決を促進していくことが可能になり、終了までの期間を更に短縮できた。この場合のあっせんは、「裁断型 ADR」と「促進型 ADR」の中

間的な手続きと言えるかも知れない。結果として、04年度の調停案件は1件のみ、05年度はゼロであった。

2) あっせんプログラム（促進型 ADR）の意義

年度が進むにつれて、あっせんを行った割合も徐々に下がっている。これは、相談全体の中でワンクリック詐欺のような案件が増え、そもそもあっせんに馴染まない案件が多かったことも理由の1つである。しかし、それだけではなく、03年度に多くのあっせんを行って見た結果、特に個人間取引においては、闇雲にあっせんを行っても解決につながらない事例が多いことがわかってきた、ということも背景にある。

上記の表、特に03年度の結果に如実に表れている通り、あっせんが成立するか不調に終わるか以前の問題として、そもそも相手方が「あっせんを拒否する」「応答しない」という形で、あっせんを始められなかったケースが非常に多い。また、04年度には個人間取引であっせんを試みた案件がいくつかあったが、感情的にこじれてしまったケースについては、あっせんを行っても解決できることはあまり多くない、ということもわかってきた。

この結果を踏まえ、05年度は、あっせんを行う案件を絞り込み、代わりに助言の内容を充実させるという方向で対処した。あっせんの場合は、第三者として中立的な立場を強調し、両当事者の自主的な歩み寄りを促進するため、一方当事者への情報提供や相談室としての考え方の提示は限定的にならざるを得ない。助言においては、中立的立場は維持しつつも、ある程度、相談者の身になって解決へのアドバイスを行うことができるので、むしろ有効であることも多いと考えている。

あっせんが有効に働くのは、両当事者に、解決に向けての意思（自らの正当性を主張するだけでなく、早期解決のために、ある程度の譲歩をする意思を含む）がある場合に限られる。従って、今後のADRの設計においては、「ADRに応じる意思のある当事者間」を基本とし、そのために、ADRに応じた場合にはどんな結果になるかについて当事者が予測可能となるよう、できる限り明確なルールの下で行うことが望ましいと考えられる。

3) 助言プログラムの意義

上記の通り、あっせんや調停の意義と限界を背景に、年を追うごとに、助言プログラムの適用比率が上がっている。助言を行った結果、当該トラブルが解決できたかどうかについては、相談者からその後の連絡がない限り、残念ながらわからない。しかし、当相談室からの回答メールに対する感謝の返信や、後述のアンケート結果を見る限り、実証実験とはいえ、電子商取引市場における相談窓口として、紛争解決に一定の役割を果たしたことは間違いないと考えている。

また、データとしては残していないが、05年度は、各地の消費生活センターからのホットライン（電話による相談窓口）を設け、センターに寄せられた相談について、当相談室が間接的にアドバイスをするということも行い、日に数件の問い合わせに対応していた。電子商取引が特別な取引形態ではなくなった昨今、専門機関として案件の紹介を受けるだけでなく、このような形で他の相談窓口をサポートするという機能も重要と思われる。

3.2.2 消費生活センターからの紹介案件

2005年10月に開催した当相談室勉強会において、パネリストとして東京都消費生活総合センターの相談員、木村嘉子氏ほかにご参加いただき、実証実験終了後の電子商取引に関する相談・ADR業務のあり方につき、ご議論いただいた。その際、木村氏からご提供いただいたデータを、許可をいただいて掲載する。

【平成17年度上半期相談件数（平成17年10月現在の暫定値）】

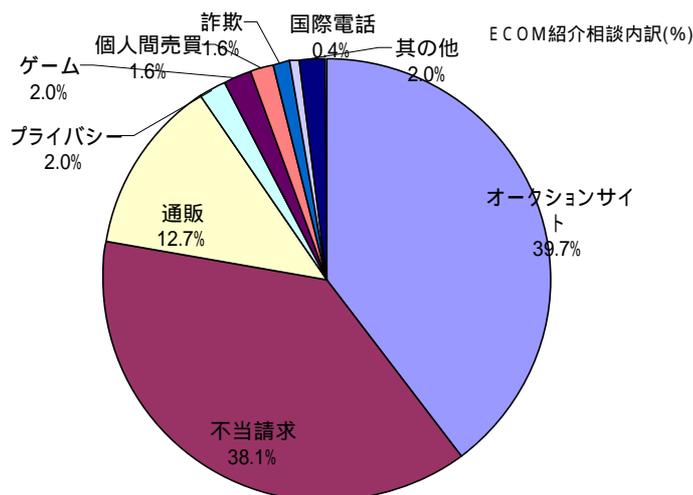
東京都内消費生活センターの全相談件数：69,765件

うち電子商取引関係の相談件数：15,634件

うち当相談室を紹介したもの：252件

*件数は、該当すると思われる相談を、その内容を見て拾い出したものであり、確定的な数ではない。

(内訳)



*内訳は、キーワードや相談概要に記載された単語から拾い出したものであり、確定的な数ではない。

図表 33 都内消費生活総合センターからの紹介 252 件の内訳

木村氏によれば、1. 契約関係のトラブルで、2. 相手が事業者であり、3. 電話連絡が可能という内容であれば、消費生活センターで対応可能であるが、個人間売買や海外との取引については対応が困難なので、当相談室に紹介しているとのことであった。具体的には、オークションやフリーマーケットでの取引、レンタルサーバ関連、オンラインゲーム関連、海外サイトでクレジットカード決済を行ったケース、等々である。また、センターでは基本的に電話で対応しているため、電話番号がわからない事業者に対し、当相談室がメールで連絡を取れるのはありがたい、というお話もあった。

3.2.3 利用者アンケートより

実証実験期間中、03年度に1回、04年度に1回、05年度に3回と、計5回にわたり、相談利用者へのアンケートを行った。回答者は延べ702名に達し、総相談件数の約15%をカバーしている。各回の回収率（回答数／有効送信数）を平均すると、22%前後になる。

05年度に実施した3回分については結果概要を資料編に掲載しているので参照していただきたい。各回共通して、「解決した・ほぼ解決した」という回答が70～80%を占めている。その一方で、「解決しなかった」という回答者が縷縷述べている最も大きな不満は、相談室に強制力がないこと、即ち、悪意の相手方に対して無力である点である。警察をはじめとする行政機関の対応、詐欺等に対する根本的な対策が強く期待されている。

そういった制度上の限界を除き、当相談室は、民間組織としてできることを最大限に追求してきた。5回のアンケート結果を見ると、相談室の対応（回答内容、文章表現、スピード）に対する評価が徐々に上がってきていることがわかる。

この、相談機関としての「対応」の部分は、正に3年間で蓄積された「ノウハウ」である。前述の通り、今回はこれを『オンライン相談・紛争解決マニュアル』として、報告書別冊にまとめている。

3.3 国際取引におけるトラブル解決に向けて

本稿では、電子商取引での消費者トラブルのうち、「国境を越えるトラブル」をどのように解決することができるか、実証実験を通じて蓄積された成果を、いくつかの視点でまとめたものである。

3.3.1は、「電子商取引等に関する準則」の素材として提案された内容である。国際取引における法的リスク、特に海外における訴訟リスクについてわかりやすく解説したのとして大変有益な内容であるため、執筆者の土井悦生弁護士に許可をいただいて掲載した。資料編には、当相談室定例勉強会で、土井弁護士にこの内容を講義していただいた際の資料も掲載しているので、併せてご参照いただきたい。

3.3.2は、当相談室において、海外の紛争解決機関や相談窓口に関する情報を収集してまとめたものである。国際取引に対応する相談機関は各国を見ても非常に少なく、2.2.43)に記載した通り、現実には、それぞれの消費者が居住する国における相談機関が、取引相手国において実績のある組織と提携することが、現時点での紛争解決には最も有効と考えられる。当相談室においては、自身で解決に向けて努力する意思のある相談者に対しては、提携先以外のこういった機関についても情報提供を行ってきた。将来、我が国で国際トラブルの相談を受ける窓口を設ける場合には、更に一歩進めて、これらの機関との具体的連携の道を探ることが望ましいと考える。実証実験終了時点での国際連携の現状については、3.3.3で述べる。

3.3.4 では、国際紛争とは少し離れるが、2004年3月に、オリック東京法律事務所に依頼して行った、アメリカのオークション関連法令及び判例調査結果を目次のみ紹介した。本文は、「インターネット・オークション」をキーワードとして検索した制定法、判例法及び関連する論稿について、公開資料を精査し、抄訳を付すとともに、個別判例について、日米の法制度の相違を念頭において適宜解説を加えつつ、概要を記載したものである。今後、日本でも発生が予想されるオークション関連の紛争に関し、解決の考え方や防止策につき、有益な示唆を与えるものと考えている。

2005年4月、ワシントンにおいて、「グローバル市場における消費者紛争処理と救済に関するワークショップ」と題する会合が開催された。OECD（経済協力開発機構）とアメリカ FTC の共催によるものである。電子商取引のみをテーマとするものではなく、「国境を越える消費者紛争」について、訴訟や執行の手続き、ADR、行政による救済等、様々な角度から議論されている。容易に国境を越える電子商取引の紛争解決という観点からも貴重な情報収集の機会と考えられたので、当時、ワシントン在住であった上沼紫野弁護士に同ワークショップへの参加を依頼し、内容をレポートしていただいた。レポート全文及び当相談室勉強会での講演資料を資料編に掲載したので、ご参照いただきたい。

3.3.1 国際電子商取引に起因する紛争リスク

1) はじめに

電子商取引の大きな利点の一つは、国境を越えた不特定多数者間取引を容易にすることである。反面、国境を越えた当事者間取引に関して紛争が生じた場合、訴訟リスクその他の法的リスクは、日本国法及び日本国裁判所での訴訟リスクの検討のみでは適切に判断できない。しかも電子商取引においては所在地を問わず不特定多数と十分な本人確認をせずになされることが少なくないため、当事者間の信頼関係に基づき紛争を解決できる可能性が相対的に低いと考えられる。本稿は、日本国に所在する当事者（以下「日本国当事者」という。）と日本国外に所在する当事者（以下「外国当事者」という。）との間での紛争に伴う法的リスク、とりわけ日本国法以外の法律の適用及び日本国外の法廷地での訴訟リスクにつき、鳥瞰するものである。これらの多くは、電子商取引に特有なものではないが、外国当事者と電子商取引を行う日本国当事者が認識すべきことである。本稿の目的の一つは、電子商取引に関する日本国の法律の解釈指針を示す点にあるが、その裏返しとして、日本法が適用にならない場合は如何なる場合か、海外の法廷地で訴訟が係属するのは如何なる場合か、それらの場合に電子商取引に関与するものはどのような法的リスクを認識すべきか、につき理解することも重要である。

2) 問題の所在

日本国当事者と外国当事者との間で電子商取引に起因して紛争が生じた場合、日本国当事者が勘案すべき法的リスクには様々な性質のものがある。例えば、相手方に海外の裁判所で訴訟を提起されるリスク、訴訟ではなく国際仲裁等訴訟外紛争解決手続に付されるリ

スク、日本法ではなく外国法に基づき司法判断されるリスク等が考えられる。これらのうち海外の裁判所で訴訟が提起される場合には、海外の弁護士に依頼し、海外の裁判所で訴訟遂行しなければならない可能性があり、また勝敗の帰趨の予測がより困難であり、日本国当事者にとり大きな経済的負担となり得る。

外国当事者との間で電子商取引に関して紛争が生じる典型的な場合としては、以下のような場合が考えられる（但し、これらの場合に限られない。）。

- ① 国際間電子商取引に起因する売買当事者間の紛争（外国の売主と日本の買主の関係）：日本国当事者が外国当事者の運営するウェブサイト（通常、サーバーは海外に所在し、サイトの言語は日本語でなく、顧客も日本国に居住する者に限定されない。）を通じて商品を購入することに起因する紛争。外国当事者が自らウェブサイトを経営せず、第三者が運営する電子商取引サイトを通じて販売を行う場合を含む。
- ② 国際間電子商取引に起因する売買当事者間の紛争（日本の売主と外国の買主との関係）：日本国当事者が売主として外国当事者に商品を販売したことに起因する紛争。日本国当事者が自ら電子商取引サイトを運営して販売行為を行う場合及び第三者の運営する電子商取引サイトを通じて行う場合を含む。
- ③ 国際間電子商取引に起因する電子商取引サイト運営事業者と日本の売買当事者との関係：日本国または海外を拠点とするインターネットオークションサイトその他個人間取引を基本とする電子商取引サイトを通じて、日本国当事者と外国当事者間で売買等を行ったことに起因する電子商取引サイト運営者と日本国当事者間の紛争。

実際の法的リスクは、このような様々な取引態様等を総合的に勘案して判断されるが、具体的なリスクは個々の紛争の性質により異なるので、一概に論じることは困難である。とりわけ外国法や外国の訴訟手続きに関連する法的リスクを適正に評価することは困難である。但し、法的リスクを評価するにあたり考慮すべき基本的ファクターを理解することは、国際間の電子商取引に関与する当事者にとってなおも重要である。本稿は、主要な取引態様を考慮しつつ、想定されるリスクファクターにつき概要の説明を試みるものである。

3) 外国当事者が海外の法廷地で訴訟を提起するリスク

① 外国当事者が日本国当事者に対して海外で訴訟を提起する可能性

外国当事者が日本国当事者に対して日本国外の法廷地で訴訟を提起する可能性を検討するにあたり、特に下記のファクターを考慮する必要がある。

(i) 合意管轄条項

まず当該電子商取引契約において、紛争解決手段につきどのような合意がなされているかを確認する必要がある。すなわち、電子商取引においても、契約上国際裁判管

轄の合意が設けられていることがある。このような管轄合意規定により海外の法廷地や海外の商事仲裁機関が指定されている場合には、当該紛争が海外の法廷地等で争われることになる可能性が高いので注意を要する。とりわけ国際間の電子商取引を売主が運営するウェブサイトを通じて行う場合、売主が利用規約において管轄合意規定を設けることで、法廷地をコントロールできる可能性が高い。このような海外の売主と取引をする日本国当事者は、取引に当たり海外の法廷地での訴訟リスクを認識する必要がある。これに対して、日本国当事者が売主であり、自己の運営するウェブサイトを通じて外国当事者に販売をする場合には、日本国当事者は利用規約等において、管轄合意規定を設け、日本国裁判所を指定することで、海外訴訟のリスクを低減させることができる。但し、日本法上合意管轄が有効であるための諸条件を満たすよう注意を要する。

(ii) 執行の容易性

外国当事者が日本国当事者を相手に海外で訴訟を進行し、勝訴判決を得たとしても、当該判決を現実的に執行できなければ外国当事者の権利は回復しない。とりわけ、法廷地国に日本国当事者が資産を有さない場合には、勝訴外国当事者は、法廷地国以外の日本国当事者が資産を有する国において、法廷地国の判決を執行しなければならない。例えば、日本国当事者と米国に所在する当事者間の紛争が米国ニューヨーク州裁判所で係属し、米国当事者が勝訴した場合でも、日本国当事者が日本国にのみ資産を有し、米国に資産を有さないのであれば、当該米国当事者は当該勝訴判決を日本国において執行しなければ権利を回復できない。このような外国判決承認執行手続きは、時間とコストを伴い、必ずしも容易ではない。従って権利執行の容易性如何によって、外国当事者が海外の裁判所に訴訟を提起する可能性が影響される。また、例えば後述(2)①(v)記載の懲罰賠償など、一定の外国法は、わが国の公序に反するとされ、当該外国判決を日本国において承認・執行することができない場合がある¹。このように外国判決は自動的に日本国において承認・執行されるのではなく、一定の要件を満たす場合のみ承認・執行される。民事訴訟法は、当該外国裁判所の裁判権が認められること、必要な送達があったこと、外国判決が日本の公序良俗に反しないこと(上記公序要件)、相互保証があること、などを要件として規定している²。

(iii) 紛争対象たる権利・利益の性質

一般に国際訴訟は国内訴訟に比べ、より多くの費用と時間を要するため、紛争対象たる権利・利益が国際訴訟を進行するに見合わなければ、外国当事者が日本国当事者を相手に外国裁判所で訴訟を提起する可能性は低くなる。とりわけ次項において説明するように、法廷地によっては訴訟進行に大きなコストや手間を要するため、紛争対

¹ 最高裁平成9年7月11日判決民集51巻6号2573頁参照。

² 民事訴訟法第118条1号乃至4号。

象たる権利・利益が十分に大きくなければ、かかるコストや手間に見合わない。

(iv) 訴訟追行費用

外国当事者が原告として、日本国外の法廷地で訴訟を提起する場合の訴訟追行費用は、訴訟を提起された被告である日本国当事者が当該外国法廷地で訴訟を進行する費用に比べてより少ない可能性が高い。すなわち、原告は訴訟を提起する際、自ら法廷地を選択して訴訟を提起するはずだから、原告にとり便宜な法廷地が選択される可能性が高い。他方、被告となった日本国当事者が海外で訴訟進行するためには、通常、法廷地国で資格を有する訴訟弁護士を選任する必要がある。また、外国の法廷地裁判所に提出する書類は通常は日本語以外の言語に翻訳される必要がある。準拠法が法廷地法と異なる場合には、準拠法指定国の資格ある弁護士が併せて選任され、場合により日本国弁護士も関与する。ここでも少なくない費用と時間が発生する。日本国当事者は、外国裁判所の訴訟手続きの特殊性を理解しておくことが望ましい。例えば米国の裁判所で訴訟が係属した場合、事実認定は陪審員によってなされる可能性が高く、ディスカヴァリと称される証拠開示手続きにより証拠提出を余儀なくされ、証拠開示手続きや集中審理（トライアル）の準備に膨大な労力と時間が必要となる可能性がある。また、クラスアクションという集団訴訟手続きがあるため、個々の当事者の権利・利益は小さい場合であっても大きな訴訟リスクが生じる可能性がある。このように予想される法廷地の訴訟手続きに対し一定の理解がないと訴訟リスクを判断することは容易ではないが、国内訴訟よりも多くの費用を要するのが通常である。

(iv) 準拠法

更に、日本国当事者が外国訴訟リスクを勘案するにあたり、紛争の対象たる契約の準拠法その他適用されうる法律が日本国法か外国法かを考慮する必要がある。すなわち、たとえ外国の法廷地で訴訟が係属しても、適用される法律は法廷地国の法律とは限らない。例えば外国の裁判所で電子商取引契約の有効性が問題になる場合であっても、当該契約において日本法が準拠法として指定されていれば、通常は日本法の解釈が争われると考えられる。但し、日本国法が準拠法として指定されている場合でも、法廷地が外国の場合、当該法廷地国裁判所は、手続きに関する規定、強行法規など、法廷地法を適用することがあるので注意を要する。例えば、日本国法のもとでは消滅時効は実体法だが、米国にある類似制度である statute of limitations は出訴期限の制限と考えられており、米国裁判所は法廷地のルールに従って判断する可能性がある。また、不正競争防止法等は強行法規として法廷地法が適用される可能性があるので注意を要する。

以上要するに、訴訟により実現される権利・利益に一定以上の重要性があり、かつ、勝訴及び執行の見込みが相当でないと、外国当事者が日本国当事者を相手に訴訟に踏み切ることは必ずしも容易ではない。

② 実際に訴訟を提起された場合の対応

日本国当事者が外国当事者と電子商取引をするにあたり、外国裁判所で実際に訴訟が提起された場合の対応についても理解しておくことが望ましい。まず、外国裁判所で訴訟が提起されると、日本国当事者に対し、訴状が送達される。ハーグ条約加盟国裁判所で訴訟が提起される場合には、ハーグ送達条約に従った手続きを経て日本国当事者に訴状が送達される。ハーグ送達条約に従った送達手続きは時間と手間がかかる。訴状が送達され、事件が当該外国裁判所に係属する場合、日本国当事者は弁護士を選任に迫られる。この場合、通常、法廷地国で資格を有する訴訟弁護士が選任される。準拠法が法廷地法と異なる場合には、準拠法指定国の資格ある弁護士の協力を仰ぐ可能性もあり、場合により日本国弁護士も関与する。日本国当事者は、外国裁判所の訴訟手続きの特殊性を理解しておくことが望ましい。例えば米国の裁判所で訴訟が係属した場合、前記(2)①(iv)記載のように、陪審裁判、ディスカヴァリ（証拠開示手続き）、トライアル（集中審理）等日本国裁判所とは訴訟手続きが大きく異なる。このような理由から、個々の当事者の権利・利益は小さい場合であっても大きな訴訟リスクが生じる可能性がある。以上のように、予想される法廷地の訴訟手続きに対し一定の理解がないと、訴訟リスクを判断することは容易ではない。訴訟が提起された場合には専門家の助言が不可欠であるが、訴訟リスクファクターを検討し、訴訟を提起される可能性を抑えることが肝要である。

③ 海外において国際仲裁等訴訟外紛争解決手続に付されるリスク

海外での紛争リスクは訴訟リスクに限られない。例えば紛争の対象たる契約において仲裁合意規定があれば、当該紛争が国際仲裁に付される可能性がある。このような訴訟外紛争解決手続には様々なものがあるが、その費用や手間も看過できないものであることが多い。但し、電子商取引特有のオンラインでの仲裁手続きその他の訴訟外紛争解決手段も存在する。例えば、米国最大手のC2C取引サイトの利用者を対象とし、インターネット上の特定の証拠のみを対象とする仲裁手続きでは、仲裁判断により当該サイトでの評価（フィードバック）システムに影響を及ぼすことができることを利用して、非常に安価かつ簡便な方法で紛争解決を図っている。

④ 外国判決が日本国において承認・執行されるリスク

上記(2)①(ii)のとおり、日本国当事者が海外特に法廷地国で資産を有しない場合には、外国当事者は、たとえ外国訴訟で勝訴しても、更に日本国において当該外国判決の承認・執行手続きを取る必要に迫られる。すなわち、外国判決は自動的に日本国において承認・執行されるのではなく、一定の要件を満たす場合に、承認・執行手続きを経て、初めて承認・執行できる。

4) 日本国当事者が外国当事者に対して訴訟を提起する場合

日本国当事者が、外国当事者に対して日本国裁判所において訴訟を提起する場合には、

まず当該外国当事者との間で締結されている契約条項に着目する必要がある。当該契約において、日本国裁判所が合意管轄裁判所として適式に合意されていれば、一般に、当該契約に関する紛争につき日本国裁判所が管轄を認める可能性が高い。次に、当該外国当事者に訴状を送達する手続きに注意すべきである。送達手続きが適正に行われなかった裁判は執行の段階で問題が生ずる虞がある。ハーグ条約加盟国間では、送達条約に従った手続きを履践すべきであり、専門家の助言を受ける必要がある。外国当事者の資産が日本に所在しない場合には、所在国である外国において日本国裁判所の判決を承認・執行する手続きを取らなければならない可能性がある。その他、前記(2)記載の諸ファクターを考慮する必要がある。但し、訴訟追行費用は、外国裁判所で訴訟する場合よりも予測し易いことが多い。

日本国当事者が電子商取引サイトを自ら運営し、日本国外の顧客との取引を行っている場合には、当該サイトの利用規約における管轄、準拠法、責任制限規定等に十分注意して、リスクをコントロールすべきである。また、日本国当事者が第三者の運営する仲介サイト等を利用して取引する場合には、当該サイトの利用規約等に十分注意してリスクをコントロールすべきである。

(文責：オリック東京法律事務所 弁護士 土井悦生)

3.3.2 海外紛争解決機関・相談窓口

1) 米国

○Better Business Bureau Online (BBB Online)

広告を中心とする自主規制団体 BBB (商事改善委員会) を母体とし、サイトの信用、個人情報保護への取組みを証明するトラストマーク、プライバシーマーク付与機関であり、北米・カナダの事業者に対する ODR (オンライン裁判外紛争処理) を行う。

2002 年に当相談室と連携協定を締結、2005 年には、英国の TrustUK と ODR 提携協定を締結。

・苦情申立て→ <http://www.bbbonline.org/consumer/complaint.asp>

○Federal Trade Commission (FTC)

米連邦取引委員会。紛争解決を直接行うわけではないが、法執行権限があるので、ネット取引による詐欺等のトラブルを当該サイトに情報提供することにより、トラブルの広がりを防止し、違法性を確認した場合には取り締まり等が行われる可能性がある。

・トラブル情報提供

→ [https://rn.ftc.gov/pls/dod/wsolcq\\$.startup?Z_ORG_CODE=PU01](https://rn.ftc.gov/pls/dod/wsolcq$.startup?Z_ORG_CODE=PU01)

○eConsumer.gov

<http://www.econsumer.gov/english/index.html>

国境を超えた電子商取引から起きた苦情の把握、消費者への情報提供を目的とするプ

プロジェクト。誰でもアクセスできる共有サイトと、政府関係機関のみがアクセスできる専用サイトからなる。

・苦情の登録・報告

下記苦情フォームに入力すると、米国 FTC（米連邦取引委員会）が管理するデータベースに送信・登録される。このデータは、専用サイトから各国法執行機関が取り出し可能。

[https://www.econsumer.gov/pls/econsumer/wimsnery2\\$com.main?p_lang_seq=1](https://www.econsumer.gov/pls/econsumer/wimsnery2$com.main?p_lang_seq=1)

・紛争解決のための ADR 機関ディレクトリ

当プロジェクト参加国の ADR 機関が登録されており、取引相手国の機関に対し苦情解決の申立てが可能。2006 年 3 月現在、登録機関は下記のサイトに記載。

<http://www.econsumer.gov/english/contentfiles/intl-dirproviders.html>

(アルゼンチン)

- ・ Subsecretaria de Defensa Del Consumidor

(オーストラリア)

- ・ The Institute of Arbitrators & Mediators (IAMA)
(調停・仲裁を行う非営利機関)
- ・ LEADR - Association of Dispute Resolvers
(ADR 促進のための非営利・会員制機関)

(ベルギー)

- ・ Ombudsman of Insurance (オランダ語、フランス語対応)
- ・ Ombudsman By De Post (オランダ語、フランス語、ドイツ語対応)

(カナダ)

- ・ Better Business Bureau System (BBB)

(フィンランド)

- ・ The Finnish Insurance Ombudsman Bureau
/ The Finnish Insurance Complaints Board
- ・ The Finnish Securities Complaint Board (SCB) (フィンランド語対応)

(アイルランド)

- ・ Advertising Standards Authority for Ireland
(広告業界の経済的支援で設立された独立機関)
- ・ ESB Customer Complaints Arbitrator (ELCOM)
(電力供給庁 (ESB) の独立した相談機関)

(メキシコ)

- ・ Comision Nacional Para la Proteccion y Defensa de los Usuarios de servicios Financieros (CONDUSEF) (スペイン語対応)

(韓国)

- ・ Korea Consumer Protection Board (KCPB)
(苦情申立てを受けて 30 日以内の解決を図る。両当事者が斡旋を受け入れない場

合は CDSC (消費者紛争解決委員会) へ持込まれる。CDSC の合意は高裁の裁定と同じ法的効力を持つ。

- Korea Institute for Electronic Commerce (KIEC)
- Personal Information Dispute Mediation Committee (PICO)
(韓国語対応。個人情報に関する保護、被害救済等に対応する機関)

(ルーマニア)

- Romanian Association for Consumer Protection (ルーマニア語対応)

(英国)

- Office of the Telecommunications Ombudsman (Ofcom)
(通信オンブズマン・オフィス：通信業界会員とのトラブル処理機関)

- Scottish Legal Services Ombudsman
(トラブルに対し、専門機関が下した決定に納得できない、または不当に処理されたと思う場合、決定から 6 ヶ月以内に書名入り書面で当オンブズマンに申立てができる。)

(米国)

- Better Business Bureau System (BBB)
- Mediation Arbitration Resolution Services (MARS)
- Square Trade

(全域)

- Association of British Travel Agents (ABTA) (英国旅行業協会)
- Mediation Arbitration Resolution Services (MARS)

(台湾)

- Consumers Foundation
- Secure Online Shopping Association (SOSA)

○Square Trade

ネットオークション eBay の提携紛争処理機関。オンラインで ADR を展開。無料サービスもあるが、満足できる回答が得られない場合には、調停人を依頼しての有料サービスもある。

- 苦情申立て→

https://www.squaretrade.com/cnt/jsp/odr/overview_odr.jsp;jsessionid=p56omp1?vhostid=tomcat4&stmp=squaretrade&cntid=p56omp1

2) 英国

○TrustUK

<http://www.trustuk.org.uk/>

消費者が安心してオンライン・ショッピングできるように、政府の協力によって設立された NPO 団体。当機関の厳格な行動基準を満たしたサイトには、TrustUK のマークを

付与。また、トラブルが起きた場合には、紛争解決のために相談を受ける。

TrustUK が認証している 4 機関 (Association of British Travel Agents Ltd (ABTA), Direct Marketing Association (DMA), SafeBuy, WebTraderUK) に加盟している事業者向けの苦情については、まず直接各機関に問い合わせ、満足のいく対応が得られなかった場合には、TrustUK が相談に応じる。

詳細は下記サイトを参照。

<http://www.trustuk.org.uk/default.asp?option=4>

- ・ 苦情申立て → <http://www.trustuk.org.uk/dbFiles/ComplaintForm.asp?option=10>

○Citizens Advice

<http://www.adviceguide.org.uk/>

無料で行っている中立の独立相談機関。消費者相談から、金銭問題 (税金、雇用、債権等)、家族トラブル (教育、健康等)、権利に関係するトラブル等、相談範囲は広い。ただし、相談はメールでなく電話、訪問等で行われるので、海外からの相談に応じてもらうのは困難かもしれない。

相談方法の詳細については下記サイトを参照。

<http://www.adviceguide.org.uk/n6m/>

3) 欧州

○EEJ-Net (ヨーロッパ消費者センター)

<http://www.eejnet.org/>

EU (ヨーロッパ連合) 市場内の国境を越える取引で起きたトラブルの裁判外紛争解決ネットワークであり、加盟各国の情報交換のためのネットワーク。

- ・ EU 加盟国の消費者ネットワーク機関については、下記サイト参照。

<http://www.euroconsumatori.org/16857.html>

- ・ 下記サイトから、EU 域内のクロスボーダー取引トラブルに関する情報依頼が可能。

<http://www.euroconsumatori.org/16854.html>

○ECODIR (オンライン消費者紛争処理)

<http://www.ecodir.org/index.htm>

B2C のトラブルを効率よく、迅速に解決するため、オンラインで相談に応じる機関。苦情申立てには、登録が必要。苦情申立ての詳細、登録については下記サイトを参照。

http://www.ecodir.org/odrp/how_to.htm

4) ドイツ

○The Federation of German Consumer Organisations - vzbv

(ドイツ消費者センター総連盟)

<http://www.vzbv.de/go/english/index.html>

38 のドイツの消費者団体（16 の消費者センター、22 の消費者団体）を統括する NGO 団体。消費者からの相談は 16 の州にある消費者センターが対応している。

- ・各消費者センター問合せ先

<http://www.vzbv.de/start/index.php?page=linksorga&pagelink=verbraucherzentralen>

5) 香港

- Hong Kong Consumer Council (HKCC) (香港消費者委員会)

政府の資金援助を受け、質の高いサービスを消費者に提供し、消費者の利益・権利の促進に積極的役割を果たすために設立された組織。

http://www.consumer.org.hk/website/ws_en/

- ・苦情相談フォーム（英語）→

<https://www2.consumer.org.hk/ccweb/caseweb.nsf/EnglishComplaint?OpenForm>

6) 台湾

- Secure Online Shopping Association (SOSA) (台北市消費者電子商務協会)

<http://www.sosa.org.tw/index.asp>

オンライントラストマークの認証、及び消費者の苦情相談にも応じる。米国の BBB との提携によりオンライン ADR も行う予定。

3.3.3 ADR 国際連携の現状

1) 二国間連携

04 年度までの報告書に記載した通り、当相談室では、開設当初より、次の機関との提携関係を有している。

- BBB Online (米国・カナダ)

案件処理実績等、詳細は 2.2.4 3) をご参照いただきたい。

- 韓国電子商取引振興院 (KIEC; Korea Institute for Electronic Commerce)

案件処理実績はない。

05 年度は、台湾の台北市電子消費者商務協会 (SOSA; Secure Online Shopping Association) が ODR サービスを開始するにあたり、当相談室にも提携の提案がされていたが、実証実験終了を控えていたため、具体的に進めることはできなかった。しかし、台湾側の求めに応じ、両国の電子商取引推進を目的とする日台電子商取引推進委員会や日台法制度協調会議において、当相談室の ADR 業務や実績について報告を行い（資料編に議事録を掲載）、その後も、来日した SOSA 関係者に対し、実務についてレクチャーを行う等の協力を行った。

2) 多国間での枠組み

詳細は 04 年度までの報告書に記載されているので省略するが、実証実験期間中、当相談室が関与していた国際的な枠組みは、次の通りである。

○ Asia Trustmark Alliance (ATA)

韓国、台湾、シンガポール、日本のトラストマーク・ADR 機関による、緩やかな連携協定。年 1 回持ち回りで総会を行う他、メールや電話会議で情報交換を行っている。共同ウェブサイト作成、ニュースレター発行等にも取り組んでいる。

当相談室は、実証実験終了後の日本側体制につき目処が立たなかったことから、05 年度は ATA 活動への参加を控え、06 年 2 月、脱退を表明した。

ATA 自体は、後述する GBDe の支援も得て順調に発展を続け、05 年度、韓国で行われた総会には、新たにトラストマーク制度導入を予定するタイ（政府）がオブザーバ参加したとのことである。

○ Global Trustmark Alliance (GTA)

BBB が中心になって提案する、国際的なトラストマーク連携協定である。04 年 12 月に、参加候補機関による組織委員会の発足を公表し、ATA との連携も確認されたが、その後、特段の進展はない。

○ Global Business Dialogue on Electronic Commerce (GBDe)

1998 年に設立された、大手 IT 企業 CEO をメンバーとする国際組織である。電子商取引に関する様々な論点を議論し、ガイドラインの策定や政府その他への勧告といった活動を行っている。

その中の「消費者信頼」をテーマとする分科会では、1999 年頃から、トラストマークや ADR に関する制度整備及び国際連携について提言を行ってきた。ATA や GTA とも協力関係にあり、国際消費者連盟 (Consumers International ; CI) とも連携を取る等、事業者の立場ではあるが、幅広く国際電子商取引に関する消費者保護・市場信頼の問題を取り扱ってきた。

04 年 12 月にクアラルンプールで行われた GBDe の年次総会において、当相談室と BBB Online が ADR 国際連携の実態について共同でプレゼンテーションを行った。これも契機として、ADR に関しては、二国間連携の重要性と課題について、各国の関心が高まったと考えられる。05 年総会には当相談室は参加していないが、BBB Online と英国 Trust UK (3.3.2 参照) との ODR 連携について公表されたとのことである。

3) その他国際 ADR の試み

○ eConsumer.gov

3.3.2 で述べた通り、国境を超えた電子商取引から起きた苦情をデータベースとして蓄積し、各国法執行機関や消費者への情報提供を目的とするプロジェクトであり、個別事例

の救済を行うものではない。しかし、03年10月から04年7月頃まで、eConsumer.govの中でADRパイロットプロジェクトが実施され、個別救済についての可能性を検討した。これは、各国消費者から寄せられた苦情を、米国FTCが取引相手（事業者）の存在する国のADR機関に送り、実際に紛争解決を行うという試みである。日本のADR機関として当相談室がFTCと契約を交わし、期間中、8件の案件が日本向けとしてFTCから回付されてきた。結果はFTCへの月次報告として提出した。

当相談室で直接受けていた国際案件も同様であるが、残念ながら詐欺的な事業者に対する苦情が多くを占め、警察が動かない限り解決できない、という結果に終わったものがほとんどであった。中には、日本を想起させる事業者名であるが、実は日本在住ではないという事案もあった。

このように、ADRでの解決が難しいものが多かったが、国際ADRの試みとしては画期的なものであったと考えられる。しかし、新規に入力された膨大な苦情データの中からADRに馴染む（と思われる）ものを拾い出し、相手国を特定し、1件1件データを暗号化してフロッピーに入れたものを空輸する、という方法は、あまりにもFTC事務局の負担が大きく、現実的ではなかったのではないかと想像される。

その後、eConsumer.govの運営母体であるICPEN（International Consumer Protection and Enforcement Network）での議論を経て、ADRについては、上記の方法ではなく、eConsumer.govのサイト内に各国ADR機関のディレクトリを設け、消費者が、このリンクをたどって、相手国のADR機関に直接苦情を申し立てる仕組みとすることが決定された。

当相談室もディレクトリへの参加について打診を受けたが、実証実験が終了するという理由で辞退している。

○ 欧州の動き

欧州域内で、上記eConsumer.govと近い機能を持っているのがEEJ-Netである（3.3.2参照）。手続きや実績の詳細は不明であるが、資料編「グローバル市場における消費者紛争処理と救済に関するワークショップ報告」の中に、若干の解説がある。

3.3.4 米国インターネット・オークション法判例文献調査

1) 米国のインターネット・オークション事業者における訴訟の現状

米国においては、主要なインターネット・オークション事業者では毎年概ね50件から100件程度詐欺関連の少額訴訟の被告の一人となっていると想定されるが、これらは主として少額訴訟であり、通常裁判所ではなく、いわゆる簡易裁判所に係属する。殆どの場合には、弁論に出廷することすら必要とならず、これらのインターネット・オークション事業者の責任は認められない。これらの事件は、重要性の低さからオンラインサーチの対象となるデータベースにも記録されていない。本稿でもこれらの事件は紹介していない。

米国においては、いわゆるクラス・アクションという集団訴訟形態が認められている。クラス・アクションとは、「下記のように共通点をもつ一定範囲の人びと ―これをclassという― を代表して、一人または数名の者が、全員のために原告として訴えまたは被告

として訴えられるとする訴訟形態。1966年の全面改正後の現行のFederal Rules of Civil Procedure（連邦民事訴訟規則）ではR. 23が規定している。Classに属する者の数が多く全員を当事者として併合することが実行困難なこと、classに属する者全員に共通の法律問題または事実問題があること、classに属する者全員を代表する当事者の請求または抗弁がそのclassに属する者の請求または抗弁の典型的なものであること、代表する者がclass全員の利益を公正かつ十分に保護するであろうことという同条a項の要件のもとに、かつ、b項の定める3種の紛争類型のうちの一つに属するものであるときに許容される。Classに属する者全員の名前を掲げることも人数を示すことも必要ではないが、classの範囲が確定可能でなければならない。Class actionを許すか否かは、裁判所の裁量により決められる。…（中略）…ただし、各州法のなかには、さまざまな点で連邦と異なる準則をとっているものもある。」（田中英夫編 英米法辞典）

しかしながら、インターネット・オークション事業者を通じて詐欺取引の被害に遭ったユーザーからインターネット・オークション事業者に対して提起されたクラス・アクション訴訟は殆どないと思われる。クラス・アクションは日本の民事訴訟よりも容易に集団訴訟を可能とするものであり、個々の被害額が比較的少額な場合には、一見有効な訴訟手段のように見受けられる。しかし、大抵のインターネット・オークション詐欺事案では、個々の事案毎に事実関係等異なり、「classに属する者全員に共通の法律問題または事実問題があること」（commonality of legal and/or factual issues）が認められず、従ってクラス・アクション訴訟には適さない。

2) アメリカオークション関係判例

1. クリスティアンヌ・カルファーノ対メトロスプラッシュ・インク、ライコス・インク、マッチメーカー・ドットコム他 (Carafano v. Metrosplash, Inc., 207 F. Supp. 2d 1055, 2002 U.S. Dist. LEXIS 10614 (C.D. Cal., 2002))
2. ジョン・タンブロー対イーベイ・インク、セオドール・ウィルス、レイモン・エラー他 (John F. TAMBURRO v. EBAY, INC., d/b/a Ebay Claim Administration, Theodore Wills, a/k/a Ted Wills, Ramon Eller, and Jon Doe a/k/a Duke (2002 WL 31655212))
3. マチュルスキ対ホール他 (Machulsky v. Hall, et al. 210 F. Supp. 2d 531 (D.N.J. 2002))
4. マグワイア対ラヴォイ (McGuire v. Lavoie, 2003 WL 23174753 (N.D. Tex. 2003))
5. ジッポー対ジッポー・ドットコム (Zippo Mfg. Co. v. Zippo Dot Com, Inc., 952 F. Supp. 1119 (W.D. Penn. 1997))
6. マルコム対エスポジト他 (Malcolm v. Esposito, et al. 63 Va. Cir. 440 (Va. Cir. Ct. 2003))
7. ロバート・ヘンドリックソン対イーベイ・インク他 (Robert Hendrickson v. eBay, Inc. et al., 165 F. Supp. 2d 1082 (C.D. Cal. 2001))
8. ロバート・ヘンドリックソン対アマゾン・ドットコム・インク (Robert Hendrickson v. Amazon.com, Inc., et al., 298 F. Supp. 2d 914 (C.D. Cal. 2003))
9. コム他対ペイパル (Comb, et al. v. Paypal, 218 F. Supp. 2d 1165 (N.D. Cal. 2002))

10. *Yahoo!, Inc. v. La Ligue Contre le Racisme et L' Antisemitisme*, 169 F. Supp. 2d 1181 (N.D. Cal. 2001)
 11. オークション事業者サイトのオークションデータをロボット型の検索その他の仕組みを使ってデータマイニングした場合、訴訟の対象となることがある
 12. ジェントリー対イーベイ・インク (*Gentry v. eBay*, 99 Cal. App. 4th 816 (2002))
 13. アメリカ合衆国対ピレロ (*United States v. Pirello*, 255 F. 3d 728 (9th Cir. 2001))
 14. レジスター・ドットコム・インク対ヴェリオ・インク (*Register.com, Inc. v. Verio, Inc.*, 356 F.3d. 393 (2d Cir. 2004))
- 3) 電子商取引に影響を及ぼす法令
15. デジタルミレニアム著作権法 512 条：インターネット上のマテリアルに関する責任制限
 16. 電報、電話及び無線電信法
230 条 不快なマテリアルの私的遮断及びふるい分けの保護
 17. 連邦規制法 商取引規制 第一章 公正取引委員会
第 D 節 取引規制に関するルール パート 435 郵便又は電話による通信販売
- 4) オークション関連アメリカ法律雑誌論文
18. フーピン・ガオ「中国における E-コマースを巡る法的環境：現状と問題点」18 *Temp. Int'l & Coamp. L. J.* 51 (2004)
 19. デビッド・バウマー＝他「個人情報市場の無政府状態に対するサイバースペース上の消費者及びウェブサイトの対応と応酬」4 *N.C. J. L. & Tech.* 217 (2003)
 20. ニール・ベンチュール「デジタルミレニアム著作権法：法律と裁判所による解釈の検討」2 *Buff. Intell. Prop. L. J.* 30 (2003)
 21. ミリアム・アルバート「E-コマースの買い物で注意を：オンラインオークションでの詐欺的行為を取り締まらなければならない理由」39 *Am. Bus. L. J.* 575 (2002)
 22. ブラッドフォード・スミス「第三の産業革命：インターネット規制の政策策定」*Colum. Sci. & Tech. L. Rev.* 1 (2002)
 23. インターネット・オークション詐欺：オークションハウスはオークション詐欺を防止するために出来る限りのことをしているか？ (Online Auction Fraud: Are the Auction Houses Doing All They Should Do or Could to Stop Online Fraud ? (52 *Fed. Comm. L. J.* 453))
 24. インターネット・オークションを運営するにあたり考慮すべき法的問題点 (Legal Issues in Ponder in Running Online Auctions (Multimedia & Web Strategist, July, 1999))
 25. オークショネアの一般的な権利と責任 (Rights and Liabilities of Auctioneer (7 *Am. Jur.* 2d Auctions and Auctioneers 77))
 26. 美術、工芸品及び建築物関連法、第 5 章オークション、第 5 節責任及び買主との関係、第 B 項第 5.54 条認証 (Art, Artifact, and Architecture Law; Chapter 5. Auction;

V. Liability: Relationship with Buyers; B. Authentication (1 Art, Artifact, and Architecture Law 5:54))

5) 米国連邦取引委員会 (Federal Trade Commission) 関連資料

27. インターネット・オークション売買の手引き (A Guide For Buyers and Sellers)

28. インターネット・オークション詐欺撲滅のための法執行機関の努力 (2000年2月)
(Law Enforcement Efforts to Combat Internet Auction Fraud)

29. 米国連邦取引委員会によるインターネット及びオンラインサービスに関する法執行行為 (Commission Enforcement Actions Involving the Internet and Online Services) (2003)

(調査: オリック東京法律事務所 弁護士 土井 悦生)

3.4 定例勉強会の開催

05年度は、以下の通り、4回の勉強会を開催した。

第1回 (5月17日) 「国際電子商取引における紛争・訴訟リスク」

(土井悦生弁護士)

第2回 (8月1日) 「広告表記に起因するトラブル事例とその防止策について」

(一橋大学 松本恒雄教授、当相談室 原田由里)

*インターネット取引環境整備委員会との共同開催

第3回 (10月31日) 「電子商取引における民間ADRの役割」

(ECOM実証実験を振り返っての中間報告及びパネルディスカッション)

第4回 (12月20日) 「国際電子商取引市場における消費者救済とADR」

(上沼紫野弁護士)

このうち、知識・ノウハウの共有という観点で、特に成果として残すべきと思われる第1回及び第4回の配布資料を、許可をいただいて資料編に掲載した。

4. 実証実験の成果3：トラブル未然防止・早期解決のための情報発信

実証実験開始当初から、当相談室では、数多く寄せられるトラブル事例について、できる限りウェブサイトで一般向けの情報提供を行うよう心がけてきた。04年度掲載した「トピックス」「よくあるトラブル事例」については、同年度報告書において紹介している。

4.1 ウェブサイトのコンテンツ：トピックス

4.1.1 不当請求の新たな手口

05年度も、これらのコンテンツには引き続き多くのアクセスがあった（資料編「ウェブサイト・アクセスログ」参照）。トピックスのうち、アダルトサイト等の不当請求に関しては、「登録完了の前にダイアログ画面が表示され、契約成立の意思を確認するように見せかける」といった新たな手口が出てきたので、内容を更新した。

アダルトサイトや出会い系サイト等でメニューをクリックしてしまったら自動的に入会になり
高額な入会金等を請求されてしまった方へ(2006年1月20日更新)

携帯電話やパソコンに届いたメール、ブログのトラックバックに書かれているアドレスにアクセスしたら高額な料金を請求されたという相談が多く寄せられています。

そもそもサイト上において、ワンクリックだけで有料サービスの契約が成立するとは考えられません。
契約成立のためには、必ず料金を明示した上で利用の意思確認をする必要があります。

仮にこの条件を満たしていたとしても、貴方に登録する意思も無く、またサイト側がその登録内容に対して確認する手段を講じていなければ、「電子契約法」に則って考えると、契約自体が無効と判断される可能性もあります。

B2C(事業者・消費者間)の電子契約では、消費者が申込みを行う前に、消費者の申込み内容などを確認する措置を事業者側が講じないと、要素の錯誤にあたる操作ミスによる消費者の申込みの意思表示は無効となります。

仮に「入会日より3日以内であれば30,000円の割引サービスがある」「解約するには入会金を支払う必要がある」等記載されていたとしても、これを急いでお支払いになっても今後請求が止まるかどうかは断言できません。

自動登録されるケースには、主に次の3つが考えられます。

1. 携帯電話番号に届いた、ショートメールよりアクセスして自動登録された場合
2. 他のサイトのバナー広告や、リンク先よりアクセスして自動登録された場合
3. パソコンに届いたメールに記載されていたアドレスにアクセスして自動登録された場合

以上のように、サイトで有している貴方の個人情報はその時点では非常に限られており、支払わない場合、訴訟を起こす、若しくは自宅を調べ直接回収に行くと言ってきたとしても実際にはその可能性はほとんどありません。

また延滞金がかかるという話としても、その金額が高額である可能性が高く、その場合は、たとえ利用規約に記載があっても支払う必要はありません。

この様な場合はとりあえずは支払いをせずに様子を見るようにして、サイト側に**これ以上の個人情報を知らせない**よう、またサイト側から請求メールが届いたとしても貴方からは一切サイトに連絡をしないようにしてください。

サイトによっては直接電話がかかってくる場合がありますが、もし電話があった場合には、支払いの意思は無い、という旨伝え早々に切り上げてください。

- ・サイトとの契約の解除について **New!**
- ・クレジットカードナンバーを登録してしまいカードに請求が来てしまった場合
- ・サイトに個人情報を送信してしまった場合
- ・会社や学校のネットワークにつながったPCよりアクセスした場合(法人名義の携帯電話よりアクセスした場合)
- ・登録完了画面の前にダイアログ画面が表示されていた場合 **New!**
- ・ボタンをクリックした時と登録完了画面が表示されるまでの間にてPC上で何かデータを保存するような画面が次々と表示された場合 **New!**
- ・サイト上からダウンロード行為を行った場合

この様にごちから相手に情報を教えない限りサイト側が貴方の情報を調べる手段はほとんどありません。

また実際にサイト側が情報を手に入れたとしてもメールや電話以外の方法で請求をしてくる可能性は非常に低いと思われます。
万が一それ以外の方法で請求があった場合はすぐに当相談室かお近くの消費者センター、警察に相談することをお勧めします。

※参考情報

[あわてないで!! クリックしただけで、いきなり料金請求する手口](#) 国民生活センター

[ワンクリック料金請求にご用心](#) 警視庁

次世代電子商取引推進協議会
ネットショッピング紛争相談室

〒105-0001
東京都港区芝公園3-5-8 機械振興会館
ecomadr@ecom.jp

電話での相談は受け付けておりません。
ご相談の際は「ご利用方法」をご確認の上、受付票にご記入下さい。

[TOPに戻る](#)

次世代電子商取引推進協議会



ボタンをクリックした時と登録完了画面が表示されるまでの間にてPC上で何かデータを保存するような画面が次々と表示された場合

サイト上の何か画像をクリックしたときや、その後表示されるダイアログ画面の「OK」ボタンをクリックした後、登録完了画面が表示されるまでの間にて、数秒のあいだ、自動的にダウンロード画面が表示されたり、フォルダやハードディスクにファイルを保管させるようなウィンドウが次々と表示されるケースがあります。

※表示されるウィンドウの例

しかし、この場合に自動的に次々表示されるウィンドウは単なるアニメーション画像やflash映像を利用したものであることがほとんどです。実際は全くの無害であり、これが表示されたことによりPC内に何かのデータを保存させたりPC内のデータを外に送信するようなことはありません。

ただ、このケースでは、その画面が表示され続けている間は基本的にPCの操作がききませんが、そうではなく、具体的なファイル名とサイズが記載され、そのファイルのダウンロードに対し許可するかどうかの回答を求めるとなようなダイアログボックス、またはファイルの実行の許可の回答を求めるとなようなダイアログボックスが表示されて画面がストップしている場合は、何かしら悪意のあるプログラムをダウンロードさせようとしている場合があります。その場合は必ずキャンセルするようにしてください。

※参考

[サイト上からダウンロード行為を行った場合](#)

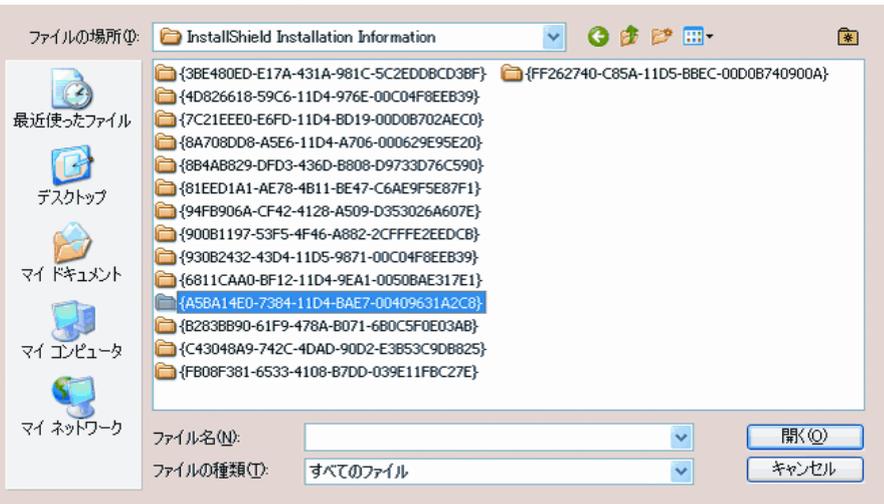
[戻る](#)

次世代電子商取引推進協議会
ネットショッピング紛争相談室

〒105-0001
東京都港区芝公園3-5-8 機械振興会館
ecomadr@ecom.jp

電話での相談は受け付けておりません。
ご相談の際は「ご利用方法」をご確認の上、受付票にご記入下さい。

[TOPに戻る](#)



[戻る](#)

次世代電子商取引推進協議会
ネットショッピング紛争相談室

〒105-0001
東京都港区芝公園3-5-8 機械振興会館
ecomadr@ecom.jp

電話での相談は受け付けておりません。
ご相談の際は「ご利用方法」をご確認の上、受付票にご記入下さい。

[TOPに戻る](#)

4.1.2 オンラインゲームのアカウント停止措置

また、05年度に目立って増えてきたオンラインゲームに関する相談のうち、特にゲーム運営側から突然アカウントを削除されたというケースについて、新たにトピックスとして追加掲載した。

次世代電子商取引推進協議会



オンラインゲームにて、一方的にアカウント停止措置をされた場合

当相談室には、インターネット上のサービスのひとつであるオンラインゲームにおいて、突然、ゲーム運営側よりアカウントの停止措置をされて、ゲーム上で育てていたキャラクターを使用できなくなった、というご相談が多く寄せられます。多くは、その理由を利用規約に違反した不正プログラムの使用によるものとされていますが、中にはユーザ側において全く身に覚えがない状態のまま、アカウントの停止措置をとられたと思われるケースもあります。

その場合、ユーザはアカウントの復活を希望するケースが多いのですが、ゲーム運営側に問い合わせても、納得のいくような回答を得られないまま時間が過ぎてしまうといったトラブルになります。

そういった場合、ゲーム運営側に対し、法的にどのような対処方法が考えられるかについて検討してみました。

1 違反行為がない場合のアカウント停止の効力

まず、サービスを受けているゲームの運営側より、利用規約に違反するような行為を行っているという理由により一方的にアカウントの停止措置を受けた場合、実は違反行為が存在しないようであれば、そのアカウント停止措置は法的に無効です。

ユーザの義務違反が認められて、初めてアカウント停止措置が出来ると考えられます。また、裁判においては、ユーザの義務違反を立証する責任は、ゲーム運営側にあります。

そして、ゲーム運営側がアカウント停止措置の理由となったユーザの義務違反行為の立証が出来ない場合は、訴訟において「アカウント停止措置は無効であり引き続きサービスを提供せよ」といった判決を取ることが可能となります。

2 停止前の状態に戻させることができるか

「引き続きサービスを提供せよ」との判決がとれる場合、もう一度ゲームを利用できるようになるわけですが、その際、武器や強さなどを元の状態に戻せということができるでしょうか。この点にはっきりしませんが、技術的に可能であれば、そのような主張をして判決をとることも可能ではないかと考えます。

3 損害賠償請求ができるか

理由が無いのにアカウントを停止措置したのであれば、債務不履行として損害が発生していれば損害賠償請求が可能です。

ゲーム運営側が、アカウント停止時点の設定に回復することが不可能な場合は、その分を損害として損害賠償請求の対象にすることも考えられます。

もっとも、例えば使用していたキャラクターやアイテム、通貨等に関しては、そのゲーム内のサービスのひとつと考えられますので、これを独立させて経済的価値があるものと認めて損害の根拠とすることは困難です。

4 規約に「理由がなくとも運営側が一方的に停止できる」と規定されていたらどうか

ゲーム運営側による一方的なアカウント停止を認定できるという規定は、消費者契約法で不当条項であるとして無効を主張することができると考えられます。

5 運営側には停止の際に停止の理由をユーザに説明する義務があるか

必ずしもユーザに対し説明義務があるとまではいえません。

さて、訴訟に関しては、どうしても訴訟費用の問題が発生しますが、お時間があれば本人訴訟を行うこともひとつです。

今後、こういった訴訟がおこなわれることで、ゲーム運営側の態度が変わってくるかもしれません。

次世代電子商取引推進協議会
ネットショッピング紛争相談室

〒105-0001
東京都港区芝公園3-5-8 機械振興会館
ecomadr@ecom.jp

電話でのご相談は受け付けておりません。
ご相談の際は「ご利用方法」をご確認の上、受付票にご記入下さい。

[TOPに戻る](#)

4.2 ウェブサイトのコンテンツ：ブログ「相談現場から」

05年度に新規に掲載したのは、相談員によるブログである。個人間取引、海外取引等々、当相談室に寄せられる多くのトラブル事例を見る中で、「この点に気をつけていればお互いにトラブルにならない（または早期に解決できる）」というものが見えてきたが、それを一般に伝えることはなかなか難しいと感じていた。個人間トラブルのような問題は、「悪徳商法に気をつけましょう」といった啓発的な情報とは、かなり性質が異なると思われるからである。そこで、ブログという形態を取り、相談員の個人的見解として公表したものが「相談現場から」である。ここには、相談マニュアルとはまた違った、「取引当事者の心得」といった意味でのノウハウが凝縮されていると考える。



ネットショッピング紛争相談室
相談現場から

search

サイト内の検索

検索

category

- オンラインゲーム [6]
- 中古自動車取引 [5]
- 事業者の方へ [6]
- 個人取引トラブル [5]
- 海外取引トラブル [7]
- 生き物の取引 [4]

2001年11月に、インターネット上で発生するトラブルの相談窓口としてネットショッピング紛争相談室が開設されてから、今までの間、さまざまなトラブルについてのご相談を受けてきております。

そのトラブルが発生する原因には、取引終了までに時間がかかるという点や、顔の見えない相手方との慣れないやり取りなどといったような、インターネット上独自の特徴があるということが分かってきました。

そういったトラブルを見てきた相談現場の中で、インターネット取引の利用者に対し、どのようなことに気をつけたらトラブルを最小限に食い止められるか、インターネット取引を気持ちよく利用する際の心構えなどについて、相談現場の経験より考えついたことを少しずつ、ご紹介していこうと思います。

ネットショッピング紛争相談室 相談現場から

2005年09月01日

● (1)オンラインゲームに関して一考察

オンラインゲームは多数のユーザが、ゲーム運営側が提供するサーバにアクセスして、そのゲーム中で自分のキャラクターを操作することにより、他のユーザと戦ったり、また仲間同士で交流したりすることが出来るサービスです。

オンラインゲームの多くは一般のロールプレイングゲームと同じで、基本的には戦いをすることがメインだったりします。

ゲーム内のキャラクターは、いろいろな経験を積むことによりだんだんと経験値があがって強くなり、それに従ってゲーム内の通貨をたくさん得ることができ、その通貨で武器や欲しいアイテムを買えるようになります。また、その経験値によりいろいろな技をマスターしたり、なれる職業や所有できるアイテム、外見も変わっていきます。

そして、強いキャラクターは他のユーザの羨望的になっていきます。

時間をかけて毎日成長していくキャラクターは、もう自分の身体の一部のようなものです。

また、ゲーム内でのユーザ同士、コミュニケーションも盛んです。

ただ、あまりにゲームに熱中するあまり、リアルな生活よりもネットの世界のほうを重要視している人も少なくないような気がします。

そこで、オンラインゲームにおいて、どのようなトラブルが多く発生しているのか、オンラインゲームにおけるトラブルの特徴、またトラブルに遭わないような方法を紹介していきたいと思います。

投稿者 相談員H : 00:00 | トラックバック

● (2)トラブルの特徴とゲーム運営側の対応

オンラインゲームユーザのトラブルで多いのは、そのキャラクターが、ゲーム運営側によりいきなり使用できなくなるといったものです。

つまり、ゲーム運営側より一方的にアカウントが削除になったり、一時停止、永久停止措置を受けることとなりますが、大体は利用規約にユーザが違反しているという理由によります。

どういった行為が利用規約に該当するのかはゲームにより異なりますが、ほとんどのゲーム運営側が禁止事項としているのは、ゲーム内でのマクロプログラムによる不正行為、またゲーム内の通貨やアイテムをユーザ同士で現金取引する行為です。

この規約に違反すると、罰則としてアカウントの停止措置があります。

オンラインゲームのサービス料金は、ゲームにもよりますが、大体、月1,000円から3,000円程度です。

ゲーム運営側では、ユーザ側の違反行為にてアカウントが停止措置になっていると解釈しているので、利用規約により、その月徴収したサービス料金は基本的に返還することはありません。

ただ、アカウント停止措置を受けた月の利用料金の返還を求めるようなユーザはほとんどいません。

アカウント停止措置を受けたユーザは、皆、何よりもアカウント復活を切望します。

毎日のように操作してきた、身体の一部と化したキャラクターを突然使用できなくなることは、非常に耐え難いことです。

ゲーム内でのコミュニケーションも全て閉ざされることになります。

そこで、ユーザはあわててゲーム運営側にお問い合わせを繰り返していきます。

一方ゲーム運営側の対応はどうかと言いますと、不正行為を行い、アカウント停止措置を行ったユーザは、もうユーザではないという扱いをします。問い合わせ窓口も限定され、返答が遅れることや返答がなされないことも、非常に残念ですがしばしば起こります。

また、突然ゲーム運営側より不正行為を行ったといわれても、ユーザ側には全く身に覚えの無い場合もあります。その場合は無実であることを一生懸命主張するのですが、ゲーム運営側は上記のごとく、ほとんど相手にしてくれません。

また、ゲーム運営側の多くは、ユーザ側からの問い合わせ方法がメールやフォームしかないので、電話による双方向な連絡方法を取ることが出来ないことも、対応が悪いという感覚を生み出します。サポートがメールによるものしかない場合は、せめてユーザ側の問い合わせには、すばやく、きちんと対応することが必要と思います。

投稿者 相談員H : 00:00 | トラックバック

● (3) ゲーム運営側に期待したいこと

通常の契約に關わるトラブルの場合、多くは消費者側が契約の解除やキャンセルを求め、事業者側がそれに応じないとか、返金手続きを行わないといった形態です。

オンラインゲームの場合、契約の続行を強く希望するのはユーザ側です。反対にゲーム運営側は違反行為を盾に、一方的な契約の解除を行います。その満足な説明もユーザ側には与えられません。

外から見ると、契約を解除するのは事業者側であり、それに対して消費者側が契約の続行を希望する、その場合、事業者とユーザの関係が逆転し、おのずと事業者側の対応はユーザ側を満足するものではなくてきます。なので、一般的なトラブル形態とは異なり、消費者と事業者の関係には非常に独特なものがあります。

そして、消費者側が行う返金の主張、また事業者が行う料金支払い請求に關しては、比較的訴訟に馴染みやすいものですが、アカウントやキャラクターの復活に關しては、あまり訴訟には向かないかもしれません。キャラクターは単なるネット上の「情報」に過ぎず、それはゲーム運営側の所有物とされています。ユーザは料金を支払い、それを使っている、という構図が見えてきます。

そこに損害賠償請求を考えたとしても、果たしてどのぐらいの金額が認められるのか、ユーザの悲しみを癒すほどの金額が認められることはまず無いことでしょう。ゲーム運営側の対応の悪さは、そういったユーザの心理を逆手に取るものと考えられます。

ただ、悪意のあるユーザもいることは事実です。

従って、こういったゲーム運営側の一連の行動も、ある意味の見せしめや被害拡大防止の立場からは分からなくはないのですが、一定基準の下に切り捨てていく方法は、全く関係ない善意のユーザを巻き込みかねません。

そしてユーザ側において、その無実を証明をすることを課すことは、事実上無理であること、またユーザにとってアカウントが停止されることは非常に辛いことであることを認識の上で、アカウント停止措置はあくまで最終的な措置として考えて欲しいと思います。

特にアカウント永久停止措置をする場合は、事前に該当するユーザに警告し、監視期間を設けて欲しいと思います。

また、ユーザが全く知らないところで、高額な請求があがったというケースもあります。

その場合、ゲーム運営側はクレジット決済で、その請求に問題がある場合はクレジットカード会社にて対応を依頼するよう主張する場合があります。逆にクレジットカード会社では、契約内容に關しては事業者側と交渉して欲しいと主張する場合があります。

果たしてユーザがどこに相談したらよいのかが分からないケースも散見します。

こういったトラブルに対する対処方法を、事業者間にて事前に充分検討しておいて欲しいと思っています。

投稿者 相談員H : 00:00 | トラックバック

● (4) ゲーム内での詐欺行為に遭わないために

最近増えているトラブルでは、ゲーム内のキャラクター育成代行やアイテムの現金取引をしたら代金をとられてしまった、といった内容です。

こういった現金取引は、主に掲示板や、ネットオークション上に出されている広告を見て申し込み、その後は直接やり取りして取引を成立させます。

しかし、代金を支払っても渡してくれないといったトラブルも見かけます。

また上述のごとく、ゲーム運営側はこういった現金取引を禁止しているところが多いので、被害に遭っても救済が困難です。

また主要な掲示板は、ゲーム運営側においてもチェックされている可能性があります。

また、育成代行などは、その育成レベルによっては高額な場合も多く、非常にリスクが高い取引にもなります。キャラクターの育成代行やアイテムの現金取引を収入源として、組織的に行っている場合もあります。

社会人や学生のように、日中ゲームが出来る環境下にいなければ、地道にゲームをしていても、なかなかキャラクターが強くなり、どうしても時間に余裕のあるユーザのほうが有利であることは分かります。しかし、ゲーム運営側よりアカウントの停止措置を受けたり、詐欺に遭うといったリスクを負ってまで、危険な取引を行う必要は無いと考えます。自分の時間の許す範囲内で楽しんだほうが、自分のペースも掴め、結果的に得だと思えます。

投稿者 相談員H : 00:00 | トラックバック

● (5) 未成年者の利用

こういったオンラインゲームにおいて未成年者がユーザ登録する際にその決済方法を親のクレジットカードで登録する場合があります。

月々のゲーム利用料に関しては、一定額ですのでさほど問題にならず、親もゲーム利用料については承諾している場合が多いのですが、ゲームによってはゲーム内のアイテムやキャラクターを有料で配布している場合があり、未成年者がついそういったアイテム等を購入してしまったばかりに、その月のクレジットカード請求額が非常に高額になってしまったといったトラブルが発生します。

その場合、未成年者取り消しを検討することになります。

まず、ゲームに登録を行う際に、親がユーザ名やカード名義人などを全てその親の名義で行っていて、その状態で子供に自由に利用させていた場合は、カード名義人の責任が問われる場合がありますのでなかなか取り消し等の交渉が困難な場合があります。

しかし、登録時に子供が未成年者の名前と年齢にて登録を行い、クレジットカード決済の登録時に親のカード情報を入力していた場合などは、ゲーム運営側にて本人認証が不十分であったと主張できる可能性が出てきます。ただ、どちらにしろ、多かれ少なかれ解決には時間がかかります。

また、未成年者でも、特に小、中学生の場合は、親に全て本当のことを告白しているとは限りません。その場合は、その未成年者が本当のことが言えるような環境を、親のほうにて整える必要もあるかと思えます。

未成年者がお小遣いの範囲内にてサービスを利用するのであれば、事前に一定額をコンビニやクレジットカードにて購入できる、電子マネーなどのプリペイド式決済を、その都度行うほうが適しているかもしれません。

投稿者 相談員H : 00:00 | トラックバック

● (6) オンラインゲームを利用するときの心構え

当たり前のことですが、アカウントの停止措置をされたくなければゲーム上で少しでも危険と思われるような行為は決してしないことです。

ゲーム運営側よりアカウント停止措置を行われた場合、それが全く身に覚えが無かったとしても、その判断を覆すのは、大変な時間と気力が必要です。

ゲーム運営側は、自分たちの非を認め判断を覆すことに、相当のリスクがあることを知っているからです。

そしてゲーム運営側において、ユーザが不正行為を行っているかどうかをチェックする方法は、各ゲーム運営側によって多少異なりますが、かなり甘いチェックと基準にて判断するケースも残念ながらあるようです。もちろんどのような判断方法にて、アカウント停止措置をしたかは通常、該当ユーザには知らされません。それを知らせることによって、逆に「ここまでなら大丈夫」といった基準を作ることになったり、その判断基準を回避する方法を開発し、新たな不正行為を発生させる恐れがあるというのがゲーム運営側の言い分です。

そして、ゲーム運営側の対応が悪いと言うことは、何にもまして好ましいことではありませんが、トラブルが解決しにくい環境下であることは少し認識しておく必要はあるかもしれません。

例えば、あまりに高額な通貨やアイテムを、何の対価も無く他のキャラクターに譲渡する行為は注意が必要です。取引した相手方も不正行為をしているとゲーム運営側に認識され、相手方のアカウントも停止措置になる場合があります。

そうなると、自分ばかりでなく他のキャラクターにも迷惑をかける結果になることがあります。

一方、オンラインゲームを利用するユーザは、総じてネットにおけるリテラシーが高いのが特徴です。日ごろからネット上での情報交換や情報発信に慣れています。そういったユーザがオンラインゲームでトラブルに遭遇すると、自ら告発サイトを立ち上げたり、各掲示板に積極的にゲーム運営側の対応を非難する書き込みを行う傾向にあります。その気持ちは分かるのですが、時に度を越した内容になっている場合もありますので、その場合はある程度の自制が必要です。

オンラインゲームは新しいサービスであるとともに、既に一般化してきているサービスでもあります。一時はたくさんのオンラインゲームが提供されていましたが、現在は大分淘汰されてきているようです。ひとつのゲームを長年利用しているユーザも多いということになります。トラブル無く利用を継続して欲しいものです。

投稿者 相談員H : 00:00 | トラックバック

ネットショッピング紛争相談室 相談現場から

2005年10月01日

● (1)中古自動車や中古バイク(中古車)を取引するとき

インターネット上では、ネットオークションや中古車販売サイトにて国産車、輸入車を問わず、あらゆる種類の自動車やバイクをネット上で取引することが可能です。なかなか手に入らない自動車が格安で手に入れることも出来ます。

ただ、自動車やバイクは、乗る人の命を運ぶものです。そういった商品を取引するのですから、通常の商品を取引するより慎重にするべきです。どのような経歴のある中古車であるのか、また実際に乗ってみたいと分からない、細かな情報も多くあります。また、新車ならいざ知らず、中古車を取引するには、車について機械的な専門知識も必要かと考えます。少々のトラブルは自分で直す必要が出てくることも多いからです。

そして残念ながら、中古車は、トラブルが発生してもなかなか解決できない商品のうちのひとつと言えます。どうしてトラブルになると解決が困難になるのでしょうか。たくさんのトラブルを見てくると、そこに解決を困難にするいろいろな原因が見えてきます。

それらを紹介しながら、ネット上にて中古車を取引するときの注意点を考えたいと思います。

投稿者 相談員H : 00:00 | トラックバック

● (2)販売元は個人か事業者かの確認

ネットオークションにて中古車を販売している場合、出品者が個人なのか事業者なのかが分からない場合があります。

出品者の取引履歴を調べてみてください。個人であれば、多少の差はあろうとも、何度も繰り返し中古車ばかりを出品することはあまり無いことかと思われま

す。逆に繰り返し中古車や中古車部品の出品を繰り返しているようであれば事業者と判断される可能性が高くなります。そういった出品者が事業者であることを隠して中古車を出品するには、それなりの理由があることとなります。その理由は個別に異なることかと思われま

中古車を取引する場合は、個人の出品物をはっきり分かる状態のものか、最初から事業者と名乗り出ている出品者と取引を行うようにしてください。

そして事業者であれば、必ず古物商の番号を確認してください。

また、ネットオークションで取引する場合は、エスクローサービスを利用することで、トラブルをかなり未然に防ぐことが可能です。

出品者が個人の場合はもちろん、事業者であってもエスクローサービスの利用を検討してみてください。

投稿者 相談員H : 00:00 | トラックバツ

● (3)取引した中古車に不具合がある場合

中古車を取引して、その商品に説明の無い不具合があった場合、その中古車を修理して、その修理費を相手方に求めるか、それとも返品を主張するか、大体はどちらかをお考えになるかと思います。

その場合、トラブルの多くは「現状渡し」「保証なし」ということで、商品引渡し後は一切責任を負わないというケースによるものです。

しかし、相手方が事業者の場合は、どのような不具合があろうとも、「現状渡し」という一文で、その後の責任を全て免除されるという考えは通らないと考えます。

ネットオークションなどで非常に安い価格にて取引している場合は、ともすると車体取引価格よりも、その修理代のほうが高つく場合もあります。

返品と言っても、登録手続き後の返品は手続的にも面倒で、そうでない場合でも、簡単に宅配等で返送するという場合にはいけません。

そうすると、お互い譲らず、なかなか解決できる妥協点を見出すことが困難となる場合が多くなります。

その場合は、少額訴訟など、裁判所の制度を利用するほうが早期解決につながるケースもあります。

臆せずにご利用してみてください。

また、あまりに安価な中古車には、何か安いだけの理由があるはずですが。

中古車取引に慣れていない状態で、ただ安いと言うだけで取引を行うと、トラブルに発展する可能性が高いかもしれません。

部品取りの目的ではなく、あくまで乗用目的であれば、あまりに安い中古車の取引は、常識的に見てもリスクが高いと考えられます。

取引した中古自動車において、メーター巻き戻しが行われていたり、修復歴が異なっていたというケースもあります。

いずれもキャンセルの主張が可能なケースですが、相手方が故意に行っていた場合は悪意がある可能性がありますので、交渉には注意が必要です。

また国産車に比べ輸入車は、どうしてもメンテナンスや維持費に手間とお金がかかります。

また故障したり、修理が必要だったりした際に、修理部品の入手がなかなか困難な場合があり、新品の正規部品は非常に高額だったりします。

従って年式の古い輸入中古車を購入する場合は、その点の認識が必要であり、予め修理できる整備工場を確認しておくことが理想的です。

投稿者 相談員H : 00:00 | トラックバツ

● (4)事業者オークションによる中古車選び

希望している中古自動車を、一定額の範囲内にて中古車オークションで競り落としてもらい、購入するケースもあります。

基本的に中古車のオークションは事業者間取引のため、個人では参加ができません。

従って、購入者は事業者に自分の希望の車種や金額を予め伝えておき、それに見合う中古車を事業者が代行、落札できた時点で取引を成立させます。

しかし、購入希望者が希望している条件の中古車がなかなか見つからない場合は、事業者がオークション途中にて購入希望者に電話連絡し、条件の変更を促し、即答を求めることがあります。

そうすると、最終的に落札できた中古車は予算オーバーであったり希望条件とはかけ離れた中古車になってしまい後悔することも少なくありません。

またキャンセルするにも高額な手数料を請求されたりします。

予め、予算を決めておき、オーバーするようであれば見送るといった冷静な判断が必要です。

投稿者 相談員H : 00:00 |トラックバック

⑤ ネット上中古車取引のポイント

中古車を取引する場合、インターネット上では現車を確認しないまま取引を行うことが可能です。しかし数枚の写真と説明で、細かな傷等を説明することはなかなか困難です。現車確認すれば、少なくとも外見上のものに関してトラブルを避けることが出来ます。また、実際相手方と顔をあわせることにより、お互い理解も深まります。なので、ネット上の取引とはいえ、可能であれば当事者同士が対面し現車確認することを、まずはお勧めいたします。現車確認は細部まで肉眼で確認できる昼間に行うのがベストです。

また契約成立後のキャンセルの場合、相手方より高額なキャンセル料を請求される場合があります。少なくとも相手方が事業者であれば、実損を超えるキャンセル料を請求するのはおかしな話です。その場合は、事業者側に請求金額の具体的な明細を提示してもらい、そこから交渉していくほうが良いかと思えます。キャンセル料で事業者が儲けが出ることがあれば、それはキャンセル料の趣旨からいっても、消費者は納得しないからです。

また、登録手続きに必要な書類は速やかに発送してもらってください。これら必要な書面が届かないために手続きが滞るトラブルも少なくありません。特に中古バイクの場合、書類をなかなか引き渡してくれないケースでは、その商品が盗難車であったというケースもあります。書類が揃っているかを取引前に確認してください。

投稿者 相談員H : 00:00 |トラックバック

ネットショッピング紛争相談室 相談現場から

2005年12月27日

① インターネット上で事業をしている、特に中小事業者の方へ

当相談室には、ネット上で商売を行っている中小事業者の方々からもご相談を多くいただいております。また、消費者側からのご相談においても、相手方事業者がごく小規模の事業者であることが多くなっています。

小規模の事業者が容易にネット上で商売できることは、実店舗を構えたりカタログ等を作成するといった資本投資がほとんど必要なく、広告媒体も安く利用できるといったメリットによるものかと思えます。

しかし、十分な資本力が無いと、商売がうまくいかなくなるとたちまち経営悪化に陥る事になります。また、大手の事業者と異なり小規模事業者は、取引経験や知識も乏しく、クレーム対応になれていなかったりして、一旦トラブルに発展すると、解決が困難になる傾向にあります。

しかし、逆にそういった多くの中小事業者のおかげで、ネット取引は現在のように活性化されているともいえます。従って中小事業者が市場ルールを守るとともに、消費者に対してもさらに誠実な対応を心がけるような意識をもつことで、ネット取引はさらに健全化し、未来に向けて向上していくものと考えています。

またクレーム対応を上手く行うことで、その事業者に対する心証も上がりかえってリピーターが増えることにもつながります。

そこでそういったネット上で事業を行う、特に中小事業者の方々に対し、取引に関する心構えや、考えたことを書きたいと思います。

投稿者 相談員H : 00:00 | トラックバック

● (2)商品代金の未回収について

事業者からのご相談の多くは「商品を送ったにもかかわらず代金を払ってくれない」というものです。後払いシステムにしている場合、事業者側では、どうしてもこういったトラブルが避けられないのかもしれませんが。

ネット上で商品を取引する場合、商品引渡しと代金支払いが同時に行われないため、商品引渡しを先にすれば事業者側がリスクを負い、代金支払いを先にすれば消費者側がリスクを負うことになります。そのため小規模事業者の多くは、消費者に代金を先払いさせ入金確認後に商品を送付する方法を採るところが多いように感じられます。

ただ、消費者側にリスクを背負わせる方法は、あまり好ましいことではありません。ほとんどの消費者は善意であり、後払いにおいてもスムーズに取引を行っているのではないかと思います。1度や2度、未払いのトラブルが発生したとしても、それを以って全ての取引において、消費者を信用できなくなってしまうことはさらに事業拡大を図る上でも、マイナスに働くのではないかと考えます。

また、仮に未払いのトラブルが発生したとしても、事業者側では、予めリスクを見込んだ商品価格設定や、税制面からもリスク回避の対処方法が考えられますが、消費者側は、万一商品が届かなかったとしても、個人でそれを救済するのは容易なことではありません。そして事業者側が未払いの顧客に対し、その支払い催促や司法手続きを行うことは単なる業務内容のひとつになりますが、消費者側はそうではありません。

ネット取引は店舗販売に比べ、決済方法が多いことがメリットです。決済方法が多いほうが消費者に好まれます。また、後払いは事業者側の資本力の潤沢さをアピールすることにもつながり、消費者の信頼を得ることも出来ます。

従って、事業者においては、多くの支払方法の選択肢の中に、後払い、若しくは代金引換、クレジットカード決済といった、先払いによる消費者側のリスクが回避できるような決済方法を何か採用して欲しいと思っています。

投稿者 相談員H : 00:00 | トラックバック

● (3)注文されていない商品を送ってしまうケースについて

注文どおり商品を送ったら、送り先より「注文していないんだけど」と言われてしまうことがあります。考えられるのは、第三者が消費者の名前や住所をかたって商品を注文してしまったというケースです。この場合、消費者から間違っていることを指摘されたら、すぐに商品を引き取るようにしてください。後払いの場合、決して一方的に代金を支払うよう主張しないことです。もし返送を希望する場合は、送料を請求してはいけません。

通信販売は、消費者側からの通信手段を使った申し込みに対し、事業者側が承諾することによって契約が成立するものですので、その逆のパターンは通信販売では考えられません。また、消費者の申し込みの意思に基づかない商品の送付は特定商取引法のネガティブオプションに該当する可能性があります。

また万一、同じ住所や名前にて繰り返し行われるような場、注文者側に明らかな悪意が感じられるような場合は、その注文を受けなければ済むことで、十分対処可能かと思います。不審な注文が入ったら、まずは注文を受ける前に、電話等にて本人の意思確認をしてみてください。上記のように、通信販売においては、消費者側の申し込みに対し、事業者側が承諾することにより成立しますので、事業者側が、不審な申し込みに対し承諾しなければ、その契約は成立しません。

投稿者 相談員H : 00:00 | トラックバック

● (4)クレーム対応について

取引した商品について、消費者側からクレームが付くことがあると思います。
その原因はさまざまと思いますが、まずは消費者側からのクレーム内容をそのまま素直に聞いてみてください。

事業者の立場による保守的な構えで聞くのではなく、消費者の立場になって聞いたときに、少しでもおかしいと思えるような部分が無いようであれば、誠意ある対応をするべきだと思います。
最近、権利意識の高い消費者も多くなると思いますが、そういった人たちはいわゆるクレマーではありません。

ただ、中にはどうしても理不尽な主張をしてくる消費者もいることかと思えます。第三者の客観的な意見を聞いても無理難題なクレーム内容であれば、全てを受け入れる必要は無いといえるでしょう。

そしてプロの事業者としての立場を決して忘れず、何より冷静な対応を心がけて、決して感情的にならないようにしてください。

交渉中に、双方こう着状態になったら、「検討する」として中断し、少し時間をおいてみることも効果的です。
特にメール対応は自分の主張だけを一方的に通知することが出来るので、その記載内容には注意が必要です。

また、事業者の中には、消費者側からの問い合わせた苦情に対しては全てメールでのやり取りのみというケースがあります。

電話対応は専門窓口を設けない限り、なかなか対応が困難な場合も多いことかと思えますが、電話での対応を全て拒否しないようにしたいと思います。

そして消費者から書面にて連絡が届いた場合は、なるべく書面にて回答するように心がけてみてください。

投稿者 相談員H : 00:00 | トラックバック

● (5)利用規約について

大抵の事業者においては、予め消費者と契約する際の利用規約等を作成して、サイト上に表示していることと思います。

利用規約は予想されるべきトラブルを回避するために、取引において双方にて守るべきルールを定めたものと思いますが、ただ、その利用規約にあまりに忠実なるがために、逆にトラブルになるケースもあります。

起こるトラブルは千差万別であり、発生しうる全てのトラブルに対処できるような利用規約を作成することは不可能です。

従って、トラブルが起こった場合は、その時々々の事情を汲んで利用規約の内容のみにとらわれることなく、場合によってはケースバイケースで対応するよう心がけてみて欲しいと思います。

また、利用規約において、消費者側に一方的に不利な条項は、消費者契約法にて無効と判断される可能性があります。

特に高額なキャンセル料の請求や瑕疵担保責任の全免除などは要注意です。

そして、利用規約はトップページからすぐにわかるような場所におくようにしてください。

注文までの流れの中に、消費者がサイト上から商品を注文するときにも利用規約が読めるようにしておいたり、その利用規約への同意を求めるといったシステムしておくことをお勧めします。

逆に利用規約をトップページからはすぐに分からないような深層部分のページにおいたり、極端に字が小さかったり、難解な内容になっている場合は、その利用規約の有効性を疑われる可能性もあります。

そして、利用規約は事業者側が作成するものです。

消費者側はその事業者と取引するには、否応なしにその内容に拘束されることになります。

基本的にその内容は事業者により作成されているものですので、もし、記載内容が難解、若しくは曖昧な表現にて判断が分かれるときは、原則的に作成者側が不利に判断されます。

その場合は消費者側にとって有利になるように考えてみてください。

投稿者 相談員H : 00:00 | トラックバック

● (6) 消費者側からの情報発信について

ネットの発達とともに、消費者側における情報発信能力やコミュニケーション方法も大きく向上してきています。個人サイトや掲示板等といったツールを利用して情報交換を行ったり情報を共有することが出来ます。

ただ、それが時に事業者にとっては裏目に出ることがあります。

例えば、事業者側に明らかに悪意があると考えられる場合では無く、単純なミスやその他何らかの原因により、一度に大勢の消費者に対しトラブルを発生させてしまうようなことがあった場合です。

つまり、一人では泣き寝入りするようなケースにおいても、被害者掲示板をつくり、各消費者が被害者意識により結束するとそれが大きな力となる場合もあります。

ただ、結束すること自体は悪いことではありません。

それがプラスの方向に向くことは非常に良いことだと考えています。

しかし、マイナスの方向に向いてしまった場合、事業者の営業活動において、かなりのダメージになる可能性があります。

不運にもそういった状況になった場合は、まずは落ち着くまでしばらく様子を見るしかありません。

誠意ある対応が出来る場合は良いですが、対応に余裕が無い場合は弁明に徹するとかえって良くありません。いつかは必ず終息します。

投稿者 相談員H : 00:00 | トラックバック

ネットショッピング紛争相談室 相談現場から

2005年07月20日

● (1) ネットオークションの「個人間取引」において、届いた商品に対してトラブルが発生した場合

ネットオークションにおいて、希望していた商品を落札し、期待して届いた商品に、考えてもいなかった不具合やキズがあった場合はどうしたらよいのでしょうか。

そもそもオークションに関しては、個人間取引の場合も多く、その場合はトラブルが発生しても、消費者と対事業者との取引のような保護はされません。

また、行政が行う消費者センターは、消費者が事業者に対して、その交渉力及び情報力の格差を埋めるために存在しているので、個人間の取引に関してはあっせんや相談受付の対象外とするところも多いことかと思えます。

そして当相談室を介してあっせん等を行う場合、相手方が個人の場合には個人情報保護やプライバシー配慮のため、相手方において、当相談室に個人情報を開示することや、当相談室が間に入ることについての承諾が必要となります。

これは予めご相談者から行っていただく必要があります。

また、下記条件があると、訴訟による解決方法が必ずしも適切でない可能性があります。

- ・相手方が遠方である場合。
- ・取引金額が比較的低額である場合。
- ・相手方の存在が定かでない場合、連絡がつかない場合。

そして、仮に裁判所で時間をかけて解決するとしても、そもそも裁判所は、その主張を100%認めてくれるとは限りません。

また、代理人に交渉を委任する場合は、一定の費用がかかります。

従って個人間取引でトラブルが発生した場合は、まずは何より双方において解決をするということが最善の方法と考えられますが、その場合、普段交渉に慣れていない者同士がやり取りすると考えられますので、時に感情的になり、お互い意固地になると、全く収集がつかない状況になるケースも少なくありません。

明らかに詐欺と断定できるようなトラブルは、そもそも相手方に完全な悪意があるので、もはや刑事事件として考えなければなりません。そうではなく、届いた商品に対しての認識の違いや、取引前の説明不足によってトラブルが発生した場合に、どのように解決していったらよいのかについて、今までの経験をもとに検証をしてみたいと思います。

投稿者 相談員H : 00:00 | トラックバック

● (2)商品に説明のない傷がある、または汚れがある

中古品で良くあるのが、画像や説明にないキズや汚れがあるというもの。

基本的な考えは、落札者が明らかにその目的を達することが出来ないような状態であった場合には、まずは出品者側では契約の解除と商品の返品返金の対応をすることが望ましいかと思えます。

オークションの説明や画像に無い部分での不具合に関してはたとえ「ノークレーム・ノーリターン」と表記していても、それが必ずしも有効とは限りません。

しかし中古品に関しては、出品者側も個人の場合、商品に対するその認識の違いがどうしても発生します。つまり出品者側においてはたいしたキズや汚れではない認識であっても、落札者側ではそのキズや汚れが非常に大きな問題であったりします。

出品者側は少しでも高額な落札を目指すため、どうしてもデメリット部分の説明は最小限に押さえようとします。そこで説明不足が生じると考えられます。

落札者側が期待を持って落札していた場合、届いた商品がその期待を裏切るような状態であれば、その分落胆する度合いも大きくなります。

それは出品者側もある程度理解するべきでしょう。

そして商品の状態に関しては、例えばその状態の悪さが分からないように、画像に写さないようにしていることが明らかでない場合は、その状態の悪さを知っていたにも関わらず、出品者は故意に隠していたと判断されても、ある程度は仕方がありません。

少なくとも商品説明や画像にない不具合により返品を主張をされた場合はそれに応じることが望ましいと言えます。

投稿者 相談員H : 00:00 | トラックバック

● (3)商品返品で、かかる費用はどちらの負担であるか

商品を返品、交換することで双方で合意をしても、それにかかる送料、振り込み手数料などをどちらが負担するかについてトラブルになるケースも少なくありません。

基本的な考えは、トラブルの責任を負う方が、かかる費用を負担するものと考えます。

届いた商品が違っていたり、また説明の無い状態の商品であった場合は出品者側の負担、そうではなく単に落札者側の自己都合の返品・返金と考えられる場合は落札者側が負担することになります。

しかし、せっかく取引に関しては返品・交換・修理費用負担等による合意をしたのに、それにかかる返送料や交通費、振り込み手数料や時に鑑定料といった、かかる費用全て相手方に負担をさせることを主張すると、とたんに相手方は態度を硬化させてしまい、うまくいきや取りもうまくいきません。

オークション出品時においては、出品時に諸々の手数料を取られたり、また出品するために時間と手間がかかります。

出品者が事業者ではなく個人であれば、返品等にかかる商品代金以外の負担については事前に取り決めを行っていることもほとんど無く、また、どちらか一方が悪いと言い切れるものでも無いことが多いので、明らかに出品者に責任があると考えられる場合でも、時に臨機応変に対応する余裕があると、無用なトラブルが避けられ、スムーズにやり取りが進むことがあります。

1,000円前後の費用をどちらが負担するかで、せっかくまとまった合意を水に流してしまうことは、とてももったいないことだと考えます。

トラブルはケースバイケースですが、返品を主張する場合、それがたとえ自分に落ち度が無かったとしても、返送料ぐらいは持ったほうが円満に解決する可能性があります。また自分から譲歩の姿勢を示すことは相手方の態度を柔和させ、やり取りをスムーズに行うことが可能になります。

また、自分が出品者側で、相手方に返品を申し出られた場合、時に相手方の返品の主張に納得できない場合もあると思います。

しかし、もし自分の出した商品に自信があるのであれば、たとえ「ノークレーム・ノーリターン」と表示していたとしても、あえて返品を受けることもひとつです。相手方の返品理由を聞き、その点を改善した内容で再出品すれば、無用なトラブルは避けられます。

投稿者 相談員H : 00:00 | トラックバック

● (4)相手方と交渉をするにあたってまず考えること

例えば届いた商品が商品説明と異なっていた場合、壊れていた場合など、まずは落札者が出品者に対して「商品を返品したい」といった一声からスタートしていく交渉は多いかと思えます。

しかし、個人が出品するのは、落札するよりはるかに手間と時間と実費手数料がかかっています。

ただ、客観的に考えてもやはり自分に落ち度が無く、返品を主張することに正当性を感じた場合には、下記項目をまずは確認して欲しいと思います。

- ・「商品を返品したい」理由を考えてみて欲しいと思います。
その理由を出品者の立場に立って伝えることが出来るでしょうか。
- ・返品以外の解決方法は無いかを再考してみてください。
- ・取引金額から考えて、新たなトラブルが発生する覚悟での
返品希望は適切でしょうか。
- ・もし、出品者が応じなかった場合は、他にどのような解決方法
がありますでしょうか。
- ・相手方からどんなことを言われても、冷静に対応するだけの自信は
ありますでしょうか。

元来商品を手取ることも出来ず、また顔が見えない遠方の相手方との取引において、全クリスク無しでの取引を行うことは不可能です。

自己責任の域がかなり広い取引と言うことが出来ます。

そしてトラブルが発生した場合、落札者側が不利になることが圧倒的に多く、出品者側は「逃げ」が可能です。

出品者側では現品を手渡した時点で取引が終了していると認識しているケースも多くあります。

自分が落札者側だった場合、その不利な立場から、いかに相手方を交渉のテーブルにつけて、自分の希望に近い内容での合意を取るかは、極論を言えば相手方への言い方次第ということにもなります。

その場合は、まず相手方の立場になった上で、譲歩可能な具体的条件をいくつか提案し、それに応じられるかどうかを相手方が返答するといった、相手方にとって返答しやすい形での申し出の方が望ましいかと思えます。

早期解決をしたいのであれば、なるべく時間と手間を掛けずに相手方と合意できる点を見出した上で、和解を目指したほうがお互いのためにも良いのではないかと考えます。

そして、交渉の時に利用するコミュニケーションツールを考えてみてください。

メールを利用するか、または電話を利用するかを考えてください。

手紙による方法は、コピーを取ることや配達記録を付けると有効な証拠となります。

投稿者 相談員H : 00:00 | トラックバック

● (5)交渉のときにしてはいけないこと

個人間取引においては、お互い交渉ごとに慣れていないことが多く、相手方とのやり取りの中で、時に意図していない言葉を使ってしまったために、取引とは全く関係ないところでの感情的ないさかいが発生し、トラブルをさらにややこしくさせてしまうことが良くあります。

どのような類の言葉が、そういった感情的なトラブルを引き起こしてしまうのかを考えると、まずは相手方の非を一方的に述べ、自分は決して悪くないことばかりを主張しているような言動や、相手方を脅して、自分の要望を無理やりきかせようとするような言葉使いが、トラブルを招きやすいと言えます。

例えば「弁護士に相談して法的措置を取る」といった言い方をしたとしたり、相手方はどういった気持ちになるでしょうか。

相手方が対応しなかったら、本当にそうしようと考えているのでしょうか。

それにより相手方の態度が硬化して意固地になった場合、「では弁護士からの連絡を待ちます」と言い返されてしまいます。

そこで相手方と連絡を取るとき的手段として、まずはメールでのやり取りから始めることは多いかと思います。メールは電話や対面といった双方向のコミュニケーションが取れないツールですので、届いたメールに一切返信をしないという対応も可能です。

相手方からコミュニケーションの手段を絶たれてしまったら、交渉の継続をすることが出来なくなってしまいます。相手方が返信しやすいような文章づくりを心がけることが必要かと思います。

また、相手方とこう着状態にある時には、1日に何度もメールのやり取りを行うことは避けたほうが賢明です。

感情がエスカレートして、ますます解決が困難になります。

こう着状態の場合は、まずは少し時間を置いて、冷静になることを心がけ、メールを相手方に送信する場合は何度も読み返し相手方にきちんと自分の考えが通じるような文章構成になっているかどうかを確認してみてください。それだけでもずいぶん違います。

そして重要なことは、決してオークションの評価欄で泥仕合をしないことです。

相手方が一方的に悪いと思って悪い評価をつければ、当然自分のところにもその評価は戻ってきます。

評価欄は全てのユーザに公開されている部分であり、その評価欄のコメントは原則的に削除することが出来ません。

多かれ少なかれ、後で後悔することになりますので、やり取りはメールで行ったほうが賢明です。

ただ、相手方と連絡が付かなくなった場合は、評価欄を利用して連絡を取ってみることもひとつです。

投稿者 相談員H : 00:00 | トラックバック

ネットショッピング紛争相談室

相談現場から

2005年08月01日

① 海外取引を行う際に

いまや当たり前のご認識ですが、インターネットは世界中の国や地域のショップや個人と取引を行うことが出来ます。日本ではなかなか手に入らない商品を入手出来たり、また大量に安く取引することが出来るといった、非常にメリットの高い取引と考えます。

しかし、相手方が海外であるということは、たとえ自分のPCに向かっているとしても、そのときは自分が海外に行っている国でショッピングをするのと同じリスクがある場合があることを忘れないようにして欲しいと思います。

何より言えることは、海外の相手方とトラブルが発生したときは、国内のトラブルよりも、はるかに解決が困難であるということです。

インターネットの普及により、いとも簡単に国を超えた取引が可能になっているにも関わらず、国際的なルール作りは残念ながら、かなり遅れているのが現状だからです。

従って海外の相手方と取引を行う際に、こういった心構えをしておけばトラブルを未然に防げたり、不幸にもトラブルが発生したときにその被害を最小限に抑えることが可能になるかを考えたいと思います。

投稿者 相談員H : 00:00 | トラックバック

② 海外の取引相手との決済方法

海外の事業者が開設するショップや、ネットオークション上で事業者や個人との取引を行う際、その決済方法にはさまざまな手段があります。主なものを下記に挙げてみます。

- ・クレジットカード決済
- ・クレジットカードの決済代行会社
- ・特定のネットオークションやショップで利用可能な決済代行会社
(指定のクレジットカード/銀行口座にて登録可能)
- ・銀行が行う海外国際送金サービス
- ・マネーオーダー(郵便為替)
- ・小切手
- ・現金送金

海外との取引における多くのトラブルは、海外の相手方に代金を支払っても商品が届かず、連絡も取れないというケースです。

その場合、せめて支払った代金の救済が可能な決済方法を選択しておけば、万一このようなトラブルに遭遇しても金銭的な救済を受ける可能性が出てきます。

救済が可能なケースとしては、クレジットカード決済、または決済代行会社を選択した場合です。

逆に支払いの際、相手方がマネーオーダーや小切手による決済方法のみを指定してきている場合は要注意です。相手方にて現金換金された後には、その代金の救済方法がなくなります。

また国際送金サービスは、その送金する金額によっては受け取り人に厳密な本人確認が必要ない場合もあります。

また、マネーオーダーの決済代行会社も出てきていますが、トラブルが発生しても決済代行会社は全て免責になっている条項があることが多いので、このサービスの利用にも注意が必要です。

従ってこれら救済が困難な決済方法は、基本的に相手方が家族や良く知る人物など、受取人の素性が確実なときに利用するほうが望ましいといえます。

初めての取引相手と決済をする場合にこれら方法を選択するのは、リスクを覚悟し、高額決済は避けたほうが良いかと思えます。

なお、直接の現金送金は決して行ってはいけません。

投稿者 相談員H : 00:00 | トラックバック

● (3) 海外の相手方と取引する前に確認したいこと

サイトが英文表記等である場合、日本からの注文を予想していない場合があります。すると相手方においても、日本の取引相手に対してどのように取り扱ってよいか、何も分からない状態というケースも想定されます。すると送料等において、実際よりも高い料金を吹っ掛けられる場合があります。

そこで、まずは取引の際、サイト上で日本への商品発送を行っているかどうかを必ず確認してください。

疑問であれば、事前に問い合わせを行うことをお勧めします。

また「日本の人とは取引していない」といわれる場合も良くあります。

しかし、そこで諦められず交渉後取引可能になったら、もう相手方のペースに任せるだけの度量が必要です。

また取引の際には、商品代金以外に何がどのぐらい諸費用としてかかるのかを確認しておいてください。

例えば送料に関しては、その送付方法によって送料にかなりの差が出ます。

相手方より提示された送料を負担したにも関わらず、実際はそんなに送料がかからなかったということが分かっても、商品到着後にその差額の返還を求めることは非常にトラブルを招きやすいと言えます。

事前に提示された送料が正しいかどうかを確認することを忘れないでください。

投稿者 相談員H : 00:00 | トラックバック

● (4) 交渉時の語学力

事業者が海外でも、サイトが日本語で作成されている場合は、日本人向けに取引を行っているサイトと考えてよいでしょう。

トラブルが発生しても、日本語での対応が可能な場合があります。

しかし一般的に個人が海外の事業者と取引する際、そのサイトの言語は英語の場合が比較的多く、当然のことながら日本語表記ではありません。

ただ、外国語表記のサイト上より商品の注文を行う場合でも、注文の流れに関しては日本とほぼ同じで、ある程度システム化がされており、それほど語学力を必要とはしません。

しかし、届いた商品に対してトラブルが発生したときには直接事業者とやり取りを行わなければなりません。メールのやり取りにおいても、事業者に自分の主張をきちんと伝えるためには、ある程度の語学力が必要です。またメールでの交渉が前進しない場合には、直接電話による交渉も必要になってきます。事業者と直接の会話が可能になるには、相当の語学力が必要です。そして事業者のある国によっては時差がありますので、事業者の営業時間は日本では夜中や明け方である場合も珍しくありません。

従って、海外のサイトからの注文は簡単でも、いざトラブルが発生したときに、その解決を試みるためには、相当の語学力が必要となってくるといふリスクがあります。ご自身の語学力に自信が無ければ、語学に精通している知人を確保しておくことは必要です。海外と取引を行う際は、万一のトラブル発生時を見据えて、語学に関しては、自ら万全の環境を整えておくことが理想的といえます。

投稿者 相談員H : 00:00 | トラックバック

● (5) 海外取引相手に対するの注意点

例えば、通常海外に出張や旅行に行く場合には、最低限、その国におけるマナーや慣習を学習していくことかと思えます。いくらインターネット上で日本にいながらにして取引できるからといっても、海外の相手方に対しては、これらとほぼ同じ、という認識が必要であるかと思えます。海外の事業者であれば、当然その国の商習慣があり、商品の送料や取引にかかる手数料の負担方法、商品引渡し時期に関しても、日本と全く同じというわけにはいかない場合があります。

良くあるトラブルには、届いた商品の返品に関して、返品理由が相手方の責任であるにも関わらず、その返送料を負担してくれないというものです。責任あるほうがかかる諸費用を負担するといった、日本では当たり前のことでも、海外ではなかなか通じないことがあります。その場合は、かかる諸費用の負担でトラブルが長引かせるよりも、不本意ながらも、ある程度の妥協をすることが必要な場合もあります。国内取引と異なり、いくら争っても相手方の顔を見ることは無い法律も習慣も異なる国の相手方との取引であることを考慮してみて欲しいと思います。

そして悲しい現実ですが、海外の相手方においては、必ずしも日本という国や人に対して好意的ではない場合があります。相手方の対応が悪い場合に、それが原因のひとつであると、その相手方の意識を変更させてまで取引を継続することは困難です。この場合は、相手方に感情をぶつけても何も解決はしません。自らの被害が発生しないような解決方法を冷静に考えた方が賢明です。

詐欺に関しては、基本的に日本と同じような注意を払うことで宜しいかと思えます。この点は、何より決済方法の部分で触れたような注意が必要です。もし、海外のネットオークションを利用する場合には、国内の大手オークションサイトのように補償制度がある場合がありますので確認してみてください。

投稿者 相談員H : 00:00 | トラックバック

● (6) 国際紛争と準拠法

海外の相手方との間でトラブルが発生したときに、国内のトラブルよりもはるかに解決が困難であるというのは、相手方に対して強制力をもった解決方法が、現在の日本では残念ながらほぼ現実的でないという点です。

トラブルが発生して金銭的な被害が発生し、さらに相手方を許せないといった感情が入り込み、被害救済とともに、何とか相手方を追い詰めてやりたい、と思う気持ちはとてもよく分かります。しかし、日本国内より海外の相手方に対して訴訟を起こそうとした場合、具体的にどのような手続きが必要で、どのくらいの費用がかかり、どのくらいの時間がかかるのかはなかなか分からない点かと思えます。

まず、それにかかる弁護士費用、書類の翻訳費用だけでも国内と比べはるかに多額の費用がかかります。また海外の相手方に対して、国内の裁判所で判決を取ることが出来たとしても、それに海外での執行力をもたせるには、その国の裁判所での承認が必要であり、非常に複雑な手続きと時間が必要です。執行力が無ければ、苦勞して取った判決も単なる紙切れにしかならない可能性もあり、その国の法律によっては承認されない場合もあります。

従って、かかる費用と時間を考慮すると、少なくとも消費者が行った取引によって発生したトラブルのレベルでは、国際紛争として訴訟を行うことは残念ながら現実的では無いと考えます。

また、海外のネット取引事業者のサイトでは、予め準拠法を指定しているケースもあります。しかし、その指定があったからといっても、必ずしも全てそれに従わなければならないとは限りません。また、使用する法律と裁判所は、必ずしも同じ国とは限りません。この準拠法に関しては、現在各方面にて議論がされておりますので、今後の動向を期待しているところです。

もし、詐欺などの犯罪に遭ってしまった場合には、相手方現地の警察に連絡を取るといった方法もあります。ただ、動くかどうかは別問題です。

従ってトラブルが発生したときは、強制力をもたせた解決方法が無いという前提にて、相手方と上手く交渉を行うことをお勧めします。

投稿者 相談員H : 00:00 | トラックバック

⑦ 海外取引を避けたほうが良いもの

残念ながら相手方が海外であると分かっている場合に、避けたほうが良い商品があります。それは他人の商標権、著作権を侵害する恐れのある商品です。具体的に挙げると、正規品でない恐れのある、ブランド品・映像等のDVD・CD・ゲームソフトなどです。

ブランド品の場合、販売している相手方は二セモノであることを分かって売っている場合は、相手方に悪意がありません。そうすると届いた商品が二セモノであると分かった場合、正規品への返品や交換を申し出ても、なかなか対応してくれません。また、他人の商標権を侵害する商品を取引することは禁止されており、たとえそのことを知らなかったとしても、その被害の救済は非常に困難と考えられます。ブランド品は完全に信用できる事業者より入手するようにして少しでも疑わしかったら手を出さないほうが賢明です。

また、日本で発売前のDVDや人気のあるソフトを格安で販売しているサイトは、コピー商品を販売している可能性が高いと思われます。日本語で書かれたサイトであった場合、一見国内の事業者のように見えますが、注文後送られてきた先は海外だったりします。販売元がサイト上で明記されていないようであれば、そのサイトとの取引は避けてください。これらは犯罪行為ですので、二セモノ商品と同様、トラブルが発生しても、その救済が困難です。

また、インターネット上におけるマルチやネズミ講のような儲け話、海外宝くじやオンラインカジノも、内容によっては違法性がある可能性がありますので、そういったサービスを提供している事業者とは取引を行わないようにしてください。

投稿者 相談員H : 00:00 | トラックバック

ネットショッピング紛争相談室

相談現場から

2005年11月15日

① ネット上における生き物の取引について

インターネット上で生き物を取引することも珍しくなくなってきました。犬や猫、魚類や爬虫類など、あらゆる生き物がネット上でやり取りされ、ネットオークションでも取引されることがあります。

ただ生き物は文字通り生きていますので、手元に来たときには健康状態が悪かったり、最悪な場合はすぐに死んでしまうといったトラブルが発生します。

個体を、実際に扱っている場所で良く確認した後に取引すれば避けられるようなトラブルも、ネット上での場合は、遠隔地取引が多く、その個体が育った環境すら良く分かりません。

その点、トラブルが発生しやすいと言えます。

また生き物によっても、取引方法などが異なってきます。

そういった生き物をネット上で取引する際のトラブルに関して考えたことを記載します。

投稿者 相談員H : 00:00 | トラックバック

● (2) 生き物に対する保証

生き物個体という商品は、その特性から、この世に2つとして同じものが存在しませんので、基本的に別の商品への交換という考え方は出来ないのですが、実際届いた個体に問題があった場合、特にすぐ死んでしまった場合には、代替りの個体と交換することが良くあります。

そこで、良く犬や猫を扱う事業者においては、生体保証といった名目にて、購入後、一定の期間内で個体が死亡してしまった場合、別の個体を無償、若しくは格安で提供するという保証をつけている場合があります。

ただ、保証には各種条件がある場合がありますので、事前の確認が必ず必要です。

また個体が、爬虫類や両生類、魚類の場合、届いたときには既に個体が死んでいる、といった「死着」というケースがあります。

この「死着」に対し、例えば24時間以内に連絡、返送すれば代替りの個体と交換するという保証がある場合があります。

ただいずれの場合も、交換された個体は元々取引した個体とは異なります。特に取引時、その個体の色や色彩具に重点を置いていた場合は、交換された個体が必ずしも満足いくものではない場合があります。

その場合、返金を主張しても交渉が難航する可能性が高いので注意してください。

投稿者 相談員H : 00:00 | トラックバック

● (3) 犬の取引について

取引後に多いトラブルは、まず届いた個体が既に病気に侵されていた場合です。

特にウィルス性の病気にかかっていた場合は、発症期間からみても元々感染していたと考えられることが多く、その場合は販売した側に責任があることが多いのですが、相手方が事業者の場合、指定の動物病院でないと、診断結果を信じなかったり、治療費の負担を負わなかったりするトラブルがあります。

また犬の治療には多額の費用がかかります。

個体が急に具合が悪くなり、あわてて動物病院に連れて行って治療を施し、その原因が相手方にあると分かったとたん、その治療費全額を相手方に求めてトラブルになる場合があります。

そして逆に相手方から「治療後の個体を返したら購入代金は返す」といわれる場合もあります。

相手方に購入金額と治療費を両方請求しても、現実的に相手方が応じる可能性はきわめて低いと考えます。

また、血統書をなかなか送ってこないといったトラブルが多くあります。

血統書付きの犬を取引したのに、いつまで経っても血統書を送って来ないというものです。

犬は約束通り手元に届いているので、血統書を送るよう再三言っても相手方が応じず、しばらくすると連絡が取れなくなっているということもあります。

さて、相手方と連絡が取れないというトラブルは、個人のブリーダーが販売しているケースに比較的多く見られます。

こういったブリーダーは、主に犬の売買を仲介するサイトや、ポータルサイトなどの掲示板に情報を載せ、買い手を捜します。

ブリーダーと直接取引する場合は、なるべく自分の住所と近いところにあるブリーダーと取引するようしてみてください。

また予約して、仔犬が生まれたら引き渡すという取引方法もあります。
これはまだ生まれていない仔犬を、予め予約して購入する方法です。
まだ生まれていないのですから、生まれてくる仔犬が、どのような特徴を持った仔犬であるかが、全くわからないまま取引することになります。
特にネット取引の場合は、その段階で代金全額を支払うよう請求される場合もあります。

しかし、仔犬引渡しまでに行うワクチンや離乳に時間がかかる上、希望通りの仔犬でない場合もあり、どうしてもキャンセルに係るトラブルが発生しやすいと言えます。
予約段階での全額支払は慎重に、出来るだけ避けたほうが賢明かもしれません。

犬は人間に近い動物ですので、長く一緒にいればいるほど愛着がわきます。トラブルが発生しても、最終的には購入した犬をそのまま飼いつけるケースも多いことかと思えます。
取引相手選びは慎重にしたいものです。

投稿者 相談員H : 00:00 | トラックバック

● (4)取引の注意点

ネット上で販売されている生き物の場合、使われている画像が実際と異なる場合があります。
その場合、取引した実物は色や模様が画像と異なり、実物に満足できないケースがあります。
その点は、取引前に確認してください。

実物は、可能な限り肉眼で確認することをお勧めします。
直接確認できない場合は、いくつか写真を個別にメールで送ってくれるよう依頼してください。
また、犬を取引する際に血統書があるものは、その血統書を写した写真を、可能であれば取引前にメールで送ってもらってください。

こういった生き物を取り扱う事業者に関しては、「動物の愛護及び管理に関する法律」により取り決めがあります。
<http://www.env.go.jp/nature/dobutsu/aigo/>

平成17年6月に改正され、動物取扱業を届出制から登録制へ、また動物取扱業として、新たに、インターネットによる販売等の施設を持たない業が追加されます。
こういった国の動きもきちんと確認しておきたい点です。

投稿者 相談員H : 00:00 | トラックバック

4.3 その他広報・啓発活動

その他、各地の消費者団体等からの要請を受け、相談事例や最近の動向等について、当相談室相談員が各地で講演を行った（主なものを次に掲げる）。また、NHK 総合テレビ消費者啓発番組に専門家として出演した。

- ・青森県消費者協会主催 悪質商法防止指導者研修会
- ・北海道消費者協会 消費生活リーダー養成講座講師
- ・IT 経営応援隊・九州地域ブロック連絡会 経営者研修会
- ・NHK 総合テレビ「くらしと経済：ネット通販 上手に利用するには」
- ・日本産業協会 ITEC 研修

【資料編】

1. 17年度実施体制
2. 利用者アンケート結果概要
3. 定例勉強会配布資料
4. OECD ワークショップ参加報告
5. 日台法制度協調会議等参加報告
6. ウェブサイト・アクセス・ログ

1. 17年度実施体制

主席研究員		石井 善樹
主席研究員		沢田登志子
研究員（相談員リーダー）	消費生活アドバイザー 消費生活コンサルタント 消費生活専門相談員	原田 由里
研究員（相談員）	消費生活アドバイザー 消費生活専門相談員	君山 潤子
研究員（相談員）	消費生活アドバイザー	小松 康子
研究員（相談員）	消費生活コンサルタント	権田 紀子
研究員（相談員）	消費生活専門相談員	大野 暁子
研究員		富永 高史
通訳		伊坂 淳子

2. 利用者アンケート結果概要

1) 第3回利用者アンケート結果概要

【実施日】2005年4月

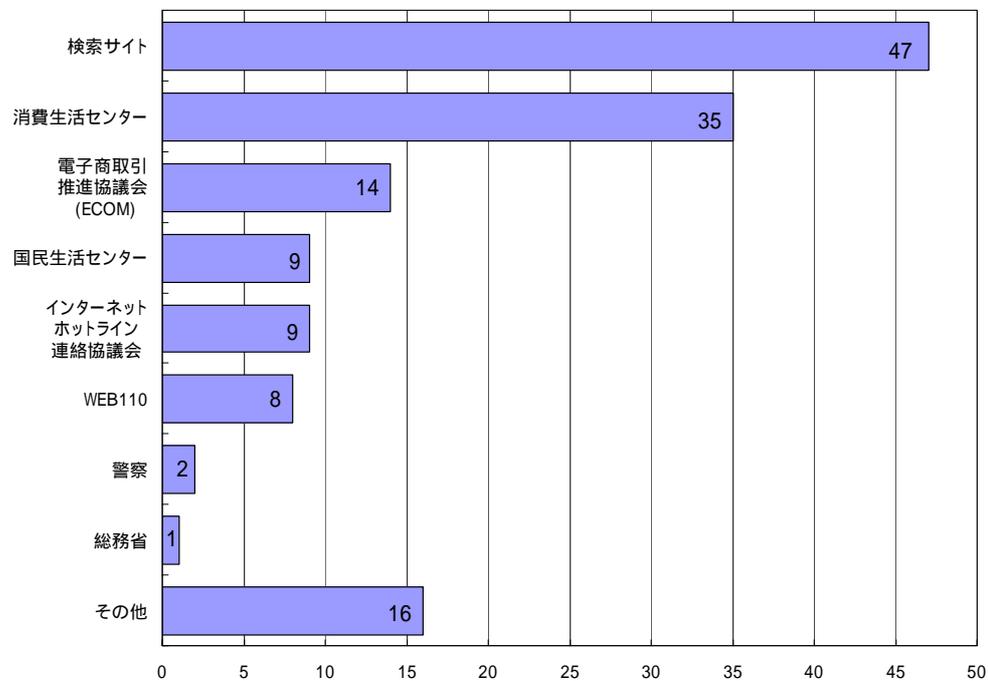
【方法】相談受付時のアドレスにメール送付、ウェブ上で回答入力

【対象】2004年11月11日～2005年3月20日に相談室を利用した相談者938名
(うち有効送信数718)

【回答数】150件(回収率20.9%)

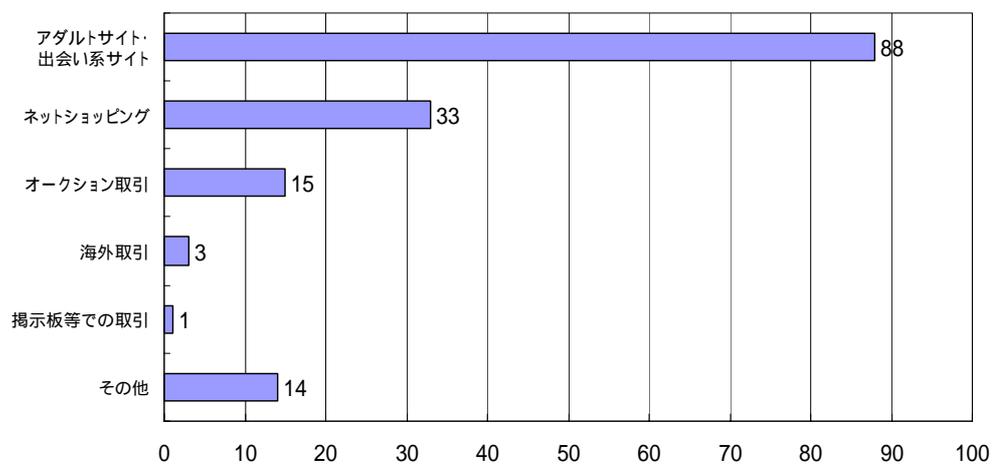
1. ネットショッピング紛争相談室をどこで知りましたか？

(有効回答数141)

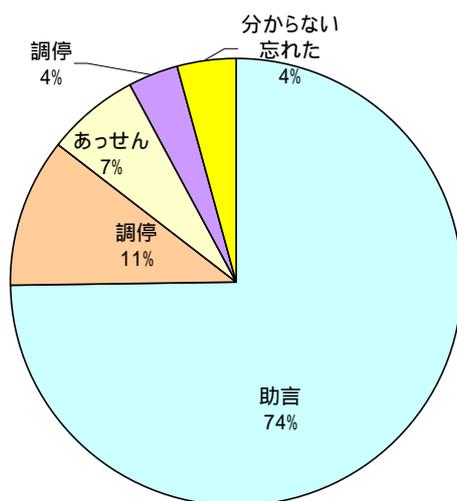


* 「その他」にはインターネット掲示板、ネットショッピングサイト等が含まれる。

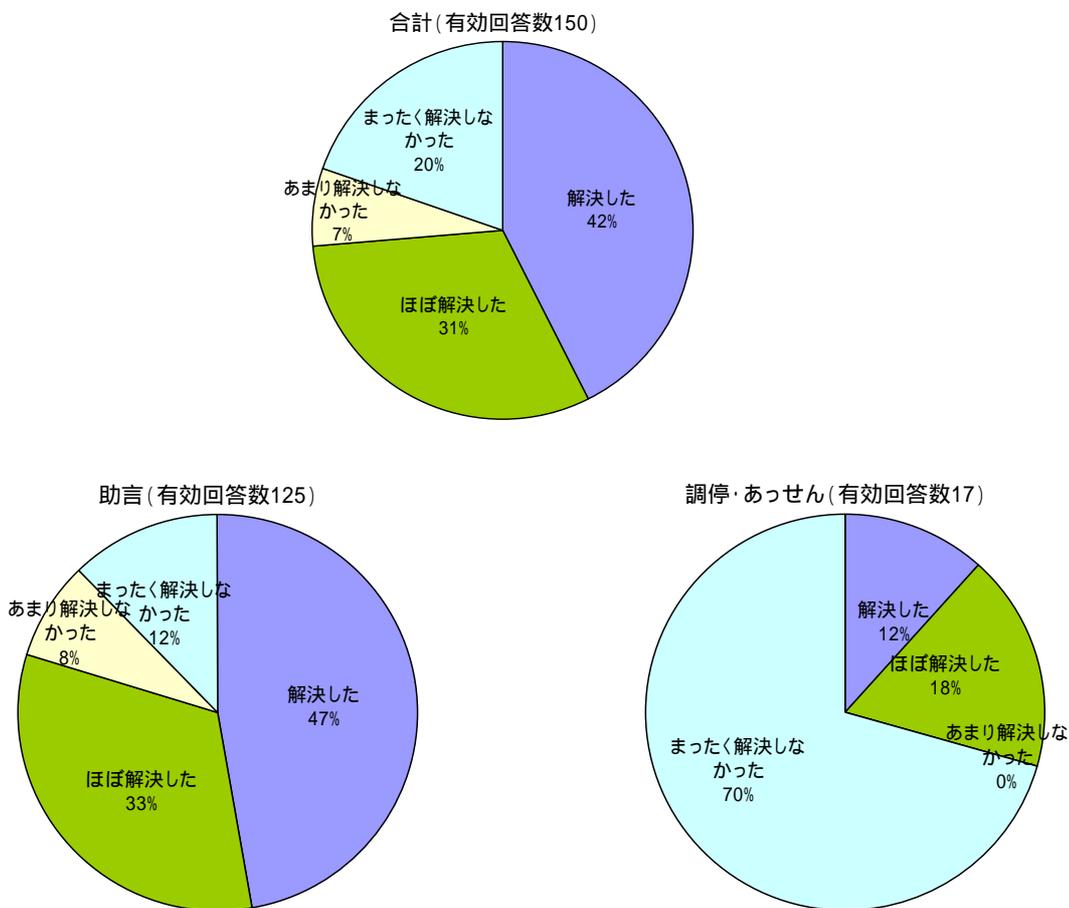
2. あなたが遭遇されたトラブルはどのような内容ですか？（有効回答数 154）



3. どの解決プログラムを利用されましたか？（有効回答数 154）



4. トラブルを解決できましたか？

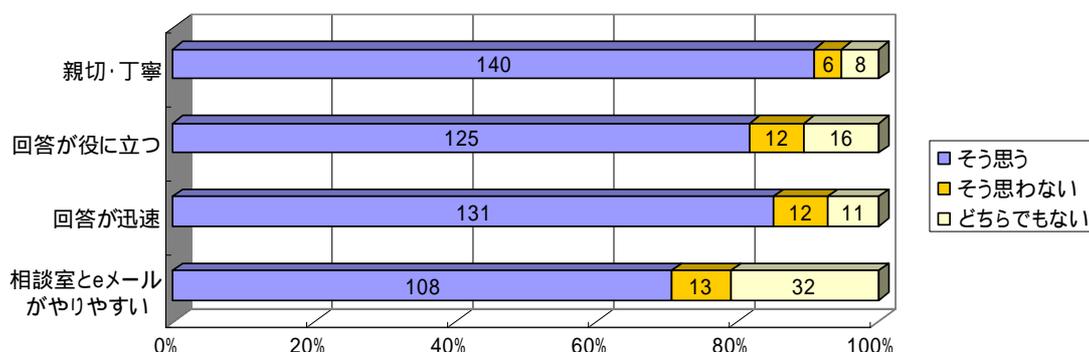


5. 「解決しなかった」と回答した場合：どのような理由で解決しませんでしたか？

(例)

- ・あっせんを行ってくれたものの、相手側が応じなかった（複数）。
- ・相手と連絡がつかない状態となり、そのまま終了（複数）。
- ・被害者の代表者と詐欺師との話し合いの調整をしていただければと思っていた。
- ・サイト運営業者が補償制度の瑕疵責任を認めなかった。現在、訴訟中。
- ・詐欺としては訴えにくいし強制返金の手立てがない。泣き寝入り状態。
- ・私が解決を諦めたから
- ・一人で内容証明を書くのは難しい。でも助言以外に「今回のことでネットをやめてしまうのはもったいない」みたいな言葉を頂いて、オークションに出したので、自分の中では解決している。
- ・提示された解決法を実行するには、送料や振込み手数料より高くつく。

6. 相談室からの回答や相談員の対応はいかがでしたか？（有効回答数 154）



○eメールでのやり取りが良かった理由

- ・どこでも対応可能。
- ・時間に拘束されない。
- ・手軽、気軽。
- ・感情的にならずに済む。
- ・いただいたアドバイスを何度も読み返すことができる。
- ・簡潔にタイムリーに対応をいただける。
- ・顔が見えない分、言いやすい。
- ・考えをきちんとまとめてからメールできる。
- ・内容を伝えやすい。
- ・電話だとかかりにくいときがある。

○eメールでのやり取りが良くなかった理由

- ・すぐにも解決したい場合、すぐにアドバイスがもらえない。
- ・説明が上手く通じているのか不安。
- ・もし電話で相談できたら、もっと安心感を得られる。
- ・eメールは無機質な感じがする。
- ・誰に相談に乗ってもらっているかわからない。
- ・聞きたいことが、全て聞けない。

7. その他相談室、相談員に対する感想がありましたらお聞かせください。

8. 今後ネットショッピング紛争相談室に希望する事がございましたらお教え下さい。

9. その他ご意見・ご感想がございましたらお書き下さい。

（上記3質問の回答の中から代表的なものを抜粋・一部要約して下記に掲載）

○感謝

- ・回答期日を守っていただき、きちんと答えていただけたので大変助かりました。

- ・いろいろご親切に資料なども見せていただき、大変わかりやすいご説明でした。
- ・いろいろなケースをご存知の方から、きちんと回答いただけるので、とても安心できました。
- ・このような詐欺を知ったばかりでも親切に対応頂き、かなり気持ちが落ち着き大変助かりました。
- ・すごく丁寧で、本当に助かりました。顔も見せずにメールでここまで丁寧に対応してくださるとは思いませんでした。
- ・とても親切かつ冷静沈着な対応をしていただき、当方のパニックが収まりました。
- ・親切でやさしいお言葉をもらい、前向きになれる、またパソコンを楽しめるようになりました。
- ・様々なワンクリック詐欺に関する相談ページがありますが、具体的に私の事例でお答え頂きましたので、安心できました。
- ・一般論の域を出ない回答には物足りなさを感じるのですが、私の場合は同じトラブルを持った人が裁判を起こそうとしているという情報を頂けたことが役立ちました。その時の相談員さん、ありがとうございました。
- ・アドバイスどおり、配達証明郵便を先方に送ったところ、今まで音沙汰なしだったのが、すぐ電話がかかってきて、商品発送ができない（入荷待ち）と謝罪されました。アドバイスがなければ、音沙汰なしで終わったと思います。商品は入手できませんでしたが、アドバイスどおりにして良かったです。

○解決しなかった

- ・意見は聞いていただいたが解決には程遠い。
- ・結局、自分の望みどおりの解決はみられなかったが、今後の参考にはなる助言を頂き感謝しています。今後がんばって下さい。
- ・結局は解決できなかったもので、このようなトラブルにあった場合、泣き寝入りしかないことを知りました。勉強になりました。
- ・最初の回答などはとても参考になりましたが、解決には結びつかず残念でした。
- ・海外取引は非常に多いと思うのですがトラブルの法的解決方法が無いとは思わなかった。

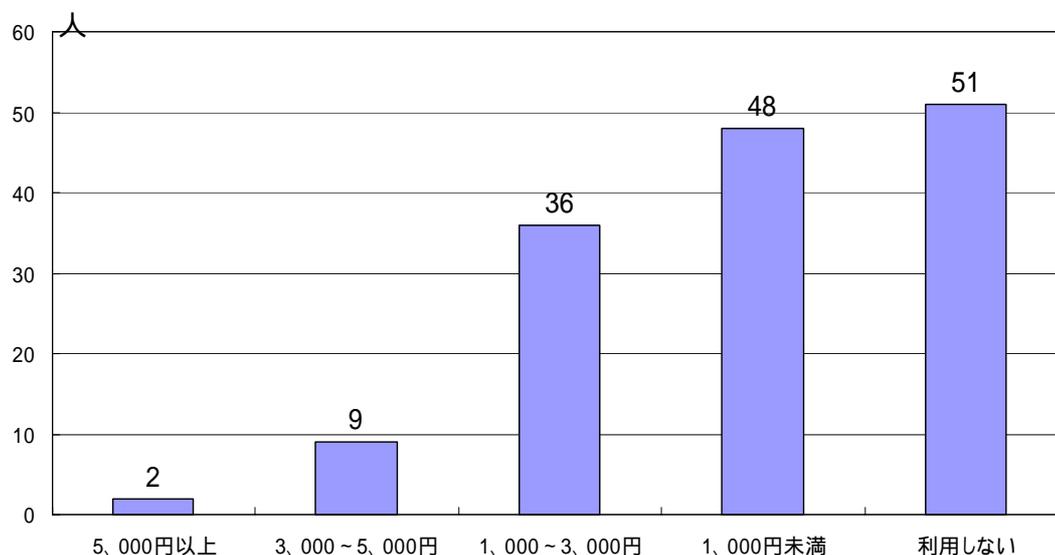
○今後への期待・要望等

- ・相談室が手に負えない場合のその後の方法を具体的に教えて欲しい。
- ・貴相談室があることすら、知らない人が非常に多くいると思いますので、もう少しPRして知名度を上げて欲しいと思います。
- ・強制力がなくとも相手に連絡をしていただくことができればそれなりの圧力にはなると思います。
- ・事例集などをもっとたくさんそろえていただけると相談前にいろいろな情報を得ることができると思います。

- ・トラブルがある前にここの存在を知れるようにして欲しい。例えば、大型ポータルサイトのトップページにリンクを掲載する等して欲しい。
- ・マスメディアを通じてこの相談室があることをもっと大々的に世間に伝えることが出来れば被害者も少なくなるのではないのでしょうか？（本当に素晴らしい相談室だとおもいますので……）
- ・事件性のある内容はもっと公開したり、雑誌等で問題提起してください。
- ・電話対応があるといいと思います。
- ・個人訴訟などの詳細情報も教えて貰えると有り難いです。
- ・海外取引での法的解決方法を検討してほしい。
- ・内容証明郵便の書き方、出し方、など詳しく教えてくれたらと思います。
- ・ネットオークションやショッピング等に関する被害状況を基にして、法的規制の整備を実現出来るように行政にもっと働きかけて欲しい。
- ・違法性が考えられる事項については、積極的に警察の介入を試みて欲しい。告発を積極的に行って欲しい。
- ・明らかに片方が悪い場合には、法的措置がとれるような機関になってほしい。
- ・新しい詐欺が出たら HP 等ですぐ紹介してくれるとありがたいです。
- ・きちんとした組織である証明を何らかの形で明記して欲しい。
- ・被害届を警察に出すお手伝いをしていただけると助かります。
- ・弁護士などに相談する方法など、何かコツみたいなものも教えていただけるといいと思います。
- ・ネットオークションには多くのトラブルが発生しています。これらのオークションを行なっているプロバイダーに対して、政府機関がネットオークションのあり方についてのガイドラインを示し、場合によっては罰則規定も付け加えることは、もはや必須の状況にあると思います。
- ・相談者側も、貴センター他、様々な機関に情報提供に協力する必要があると思います。

10. 今回の相談が有料だとしたらどの程度の金額が妥当だと思われますか？

(有効回答数 146)



- ・有料だと利用しない人が増えると思います。無料であればたとえ少額であっても利用して泣き寝入りしないでいいと思います。
- ・このような悩みを抱えている人が大勢いるので金額をつけるのはどうかと思う。
- ・解決にならない場合は、代金をとるべきではない。
- ・金額がかかるとしたら、恐らく検索のみで相談はしないと思います。口座作ったり振り込んだりする時間がありませんでした。
- ・金額は 1500 円位が妥当だと思いますが、なるべく有料にならないほうが良いと思います。(どうしても予算が付かなければ仕方ありませんが) 今後ネット取引におけるトラブルは増加すると思われるため、誰もが気軽に利用できることが望ましいと思います。
- ・今回私が相談した件についていえば、ネット上に情報がたくさんあったので、有料ならばそちらを参考にしただろうという意味で、「利用しない」としました。さらに深刻な事案であれば、1000 円~3000 円くらいの料金ならば、利用する気になったかもしれません。
- ・実際に仲裁が必要なケースでは手数料を取っても良い。そうでないケースは料金は無料が妥当。運営費はヤフーや楽天、ライブドア等のポータルサイトから援助してもらうべき。
- ・助言を頂きましたが、間に介入しなくてはならない事態に陥ったときには、それ相応の有料金額を払ってでもお願いしたいと思います。まずは、助言を頂く分で有料であれば利用しないか、¥1000 未満の金額が妥当だと思います。
- ・1 回の相談料というよりも、利用する人から、内容に応じて、年会費的 (NPO 法人会費みたいに) にしたら、良いかもしれません。
- ・相談が有料でも、トラブル相手に相談料が請求できて、確実に回収できるのであれば、

高額でも利用したい。

- ・無料ということで相談する勇気もてました。有料だと、逆に不安に思ってしまうそうです。依頼者の多くは、お金に関して被害(痛い目)にあっていると思いますので。
- ・有料だと、このサイト自身が怪しく感じてしまう。
- ・有料だと利用しなかったかもしれないが、相談料としては上記の価値があったと思う。

2) 第4回利用者アンケート結果概要

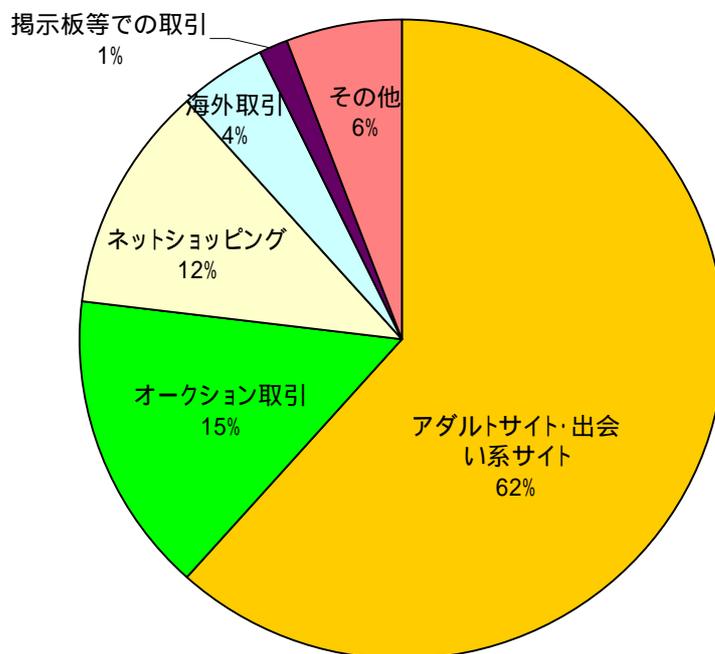
【実施日】2005年8月

【方法】相談受付時のアドレスにメール送付、ウェブ上で回答入力

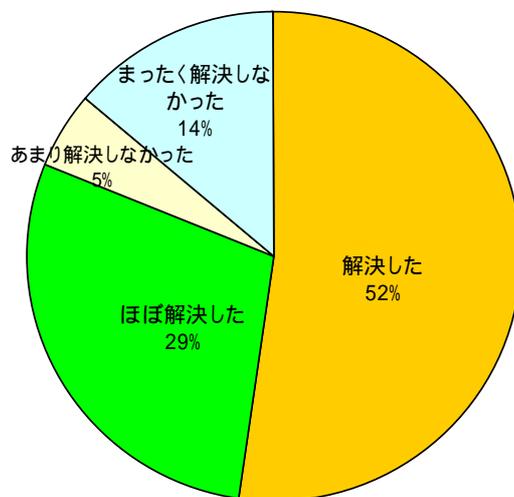
【対象】2005年3月21日～2005年7月20日に相談室を利用した相談者637名
(うち有効送信数582)

【回答数】140件(回収率24.1%)

1. あなたが遭遇されたトラブルはどのような内容ですか(有効回答数140)



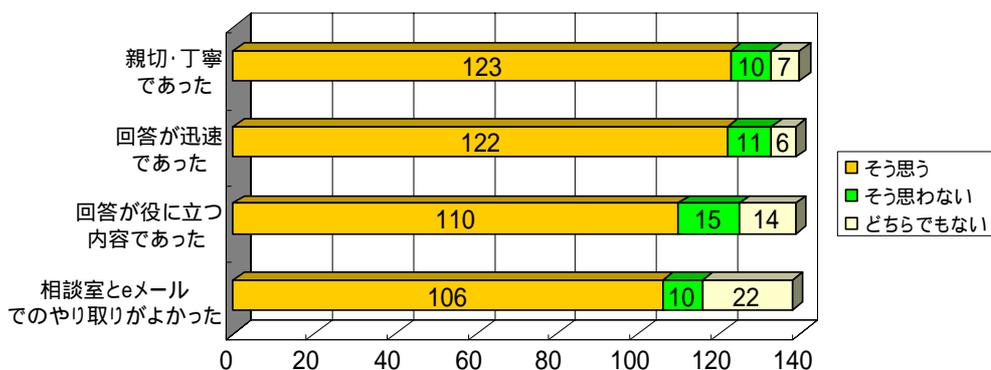
2. トラブルは解決できましたか（有効回答数 138）



3. 「解決しなかった」と回答した場合：どのような理由で解決しませんでしたか？

- ・取引金額と回収費用との兼ね合いで、諦めた。
- ・サイトから返事が来なかった。
- ・警察に被害届を出すも連絡なし。
- ・相手が交渉の席に着かない。
- ・先方は詐欺師集団であるため、こちら側の声を聞くことは考えていない。
- ・直接取引をおこなったのでオークションサイトの協力、補償が受けられなかった。警察も事情聴取しただけで具体的に捜査協力が無く解決しない。

4. 相談室からの回答や相談員の対応はいかがでしたか？（有効回答数 139）



○e メールでのやり取りが良かった理由（第3回と重複しない回答のみ記載）

- ・リンクを貼り付けることでサイトを確認してもらえる。
- ・他から干渉されない。
- ・相手からの送信内容等を「コピー」して、そのまま送信することができる。
- ・複雑な手順が無い。
- ・紛争自体がネット上で起こっているのですでに立ち上げ、すぐ送れる。
- ・訪問したりする手間がない。
- ・面会、電話だと遠慮が入る。
- ・例等を使って教えてもらえた。

○e メールでのやり取りが良くなかった理由

- ・ちょっとしたことが訊けない。
- ・個人情報を教える行為には抵抗がある。
- ・メールが苦手。

5. その他相談室、相談員に対する感想がありましたらお聞かせください。
6. 今後ネットショッピング紛争相談室に希望する事がございましたらお教え下さい。
7. その他ご意見・ご感想がございましたらお書き下さい。

（上記3質問の回答を再編集し、重複を避けて抜粋・一部要約して下記に掲載）

○感謝

- ・アダルトサイトに引っ掛かるという典型的な例でしたので、正直個別にきちんとお答えがいただけるとは思っていませんでした。内容が内容だけに人に言うのも憚られ、直後だった事もあり、どうしていいのか不安になっていた所でしたので、誠実な対応には本当に精神的に救われたと思います。「当ホームページに載っていますのでそちらを参照してください。」のみで終わりになっていたならば、今ごろどうなっていたか解りません。
- ・アドバイスをもとに先方と話し合い、解決出来ました。キャンセルが成立するまで、何度か法外なキャンセル料を請求されたりしましたが、我慢強く交渉し、妥当な料金で双方が納得するところまで交渉し続けて、やっと解決しました。
- ・実際に相談室の方にリンク先のサイトを見ていただき判断していただけたので、大変心強く感じました。
- ・私の場合、にっちもさっちもいかない状態であることが最終的に確認されたことで、行動の後押しとなりました。
- ・相談の結果、自分の判断がおかしくないことについてより自信がもてました。
- ・相談中に急に解決したのに親切だった。
- ・中立の立場でアドバイスただけてよかったです。私の場合どちらが悪いとは言えないという回答でしたが、いろいろ勉強になりました。結果として、私は私の望む方向

で解決できたので感謝しています。

- ・当ホームページまで訪れてくださりまた的確な意見を頂戴するにあたり独りよがりの運営にならぬような点までアドバイスいただき非常に感謝しております。
- ・今回のトラブルの際にはいろいろな形で情報を収集したが、こちらから受けたアドバイスがもっとも心強く、立ち向かう勇気を与えられた気がする。
- ・文面もわかりやすく丁寧に書いていただきました。(トラブルにあった所は購入者に対してかなり失礼な店舗だったので、mailの書き方など、少しはこちらを見習っていただきたいくらいです)
- ・ご助言のとおり早速カード会社に申し立てて返金してもらいました。時間と手間はかなりかかりましたが…。最善策だったと思います。
- ・それまで威勢よかったお店側が ECOM さんの名前を出したところ急に黙り込んでしまいました。それだけでも存在価値があると思います。
- ・ネット上でのトラブルは多くなってくると思いますが、その度に弁護士事務所等に相談していたら、お金もそうですが、対応していただく人がいくらでも足りない状況が想定されます。そんな時に、このように、簡易的な回答を無料でしていただけるのは、ネットユーザーとしては非常に助かります。
- ・警視庁のホームページからこのサイトを知りました。誤ってクリックして気が動転している時にメールで相談することにも少し抵抗がありましたが、リンク元が警察からだったので安心して相談できました。

○不満・不安等

- ・勉強不足。
- ・自力で検索などして相談室に辿り着けるようなユーザなら、基本的な事は自己解決できるスキルがあるのでは。
- ・この相談室自体が悪意の団体だったら大変なことになるなと考えました。

○今後への期待・要望等

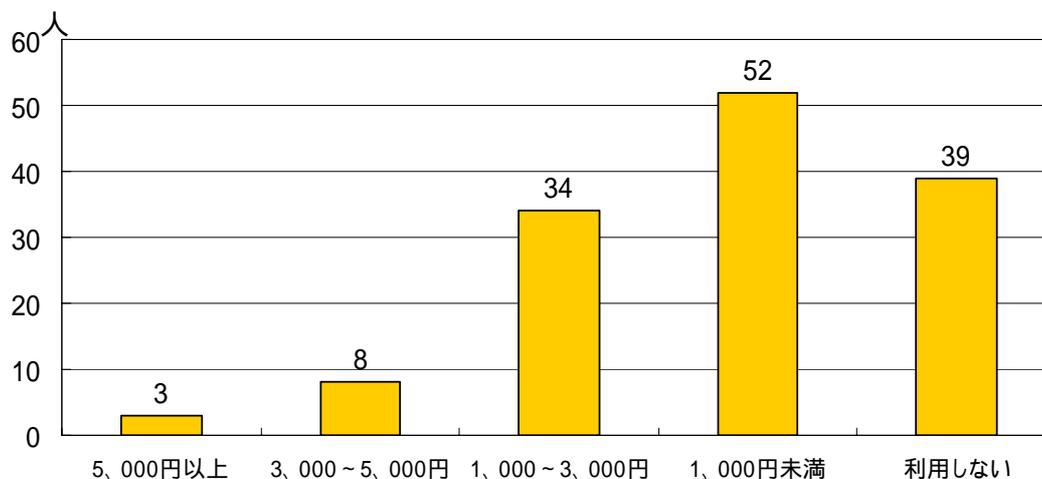
- ・プロバイダーやブラウザーまたは、WINDOWS の初期画面などと連携して、相談室へ初心者でも直ぐに行けるようにリンクできる体制をとってほしい。
- ・新聞、パソコン雑誌等のメディアに宣伝、事例と対策等を掲載されれば、安心して対処できる方が増えるのではないかと思います。
- ・yahoo、楽天等と交渉し情報の提供が得られるように出来ないか？
- ・質問入力時に、場合分け選択で、質問者に現状の状態を入力させ、そのケースに対応する回答例などを自動的に配信していただき、後日説明していただくと、より安心できると思います。
- ・間に入って、何か正当で何か間違っているのかについて言及してもらえればありがたいです。相手が納得しなくても、相談室としての見解を双方に示してもらえれば、それによって何らかの解決にきっかけが生まれる可能性もあると思います。積極的に双

方に見解を示して解決を促す姿勢を望みたいのです。

- ・法律上の難しい言葉や意味が分りにくい内容などがありそれを理解するのが大変です。より分りやすい表現を希望します。
- ・海外との間で紛争が起これば二度とショッピングするものかという気が起こることを考えると、直接紛争解決をしないまでも、購入者の意向を相手メーカーに「電話」で伝えることを業務に加えてくれれば、かなりの高額な有料化でも納得。
- ・海外取引でのトラブル対応について充足してもらいたい。もし、Square-trade、Trust UK 以外に有効なサイトがあれば教えて欲しい。
- ・国際調停について早期実施を御願いたい。
- ・業界内での連携を深め、違法業者にしっかりとペナルティーが科せられる環境を是非とも作って下さい。
- ・もう少し実際の会社名等を出しアラームすることも必要と思います。
- ・あまり宣伝しないでほしいです。本当に困っている人が一生懸命調べてこのサイトにたどり着くくらいがちょうど良いと思います。
- ・警察の全国盗品ネットワークとの連携を、至急してほしい。
- ・ブラックリストの人物はネットショッピングに参加できないシステム作りが必要ではないか。
- ・今後もメールにて送受信を行うと思いますので、いっそうのセキュリティー対策も行ってほしい。
- ・今後は詐欺師の逮捕や口座凍結にも力を注いでほしい。
- ・相談内容によってどこへ連絡すればよいか、カテゴリー別の一覧表があれば助かります。

8. 今回の相談が有料だとしたらどの程度の金額が妥当だと思われますか？

(有効回答数 136)



- ・ 小額であれば解決にかかる時間もその分短くなると思いますから、一律 1,000 円以上という設定だと小額で生じた紛争についてはやはり断念することになり、相談室としての機能を最初から一部断念されるのと同じだと思います。高額であれば小額訴訟などの解決方法があるので、むしろ、より額の小さな（数千円単位あるいはそれ以下）紛争に焦点が当たることが望まれると思います。
- ・ 解決策があるのなら、5000 円ぐらい出しても全然かまわない。
- ・ 有料にするよりも、トラブルの起きないような電子商取引を推進してください。法的な整備も含めてお願いします。
- ・ 私の場合は単純で、一度切りの相談でしたので、上記の金額くらいかな、と思いましたが、もし問題がもっと複雑で何度も相談員さんとやり取りを行っていたとすれば、もっとお支払いすべきかな、と感じます。
- ・ 問題の解決をしてくれたら、損失の 1 割なら手数料を払っても良い。
- ・ 解決した場合その金額の 30% ぐらいは払っても良いと思う、成功報酬の制度をお勧めする。

3) 第 5 回利用者アンケート結果概要

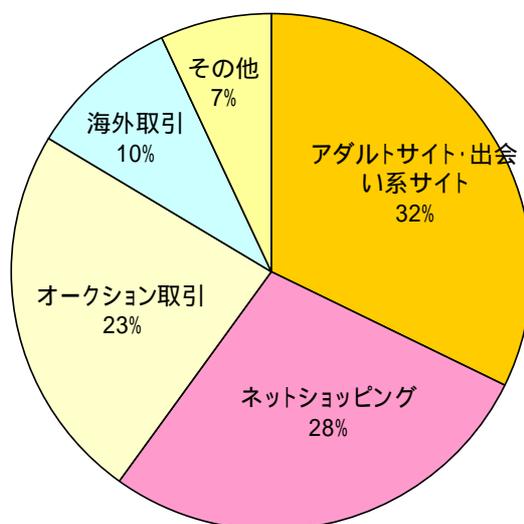
【実施日】 2006 年 1 月

【方法】 相談受付時のアドレスにメール送付、ウェブ上で回答入力

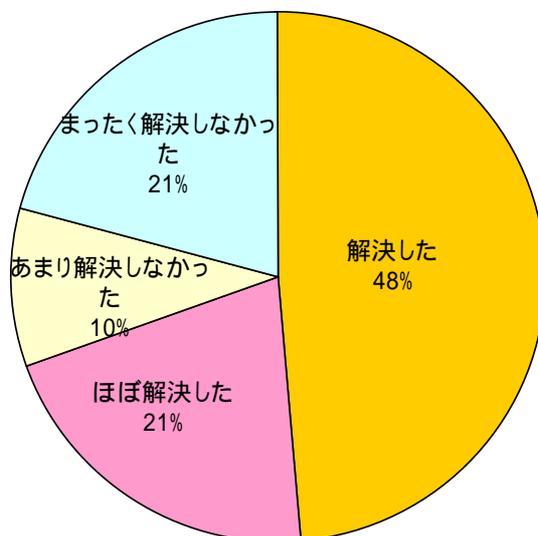
【対象】 2005 年 7 月 21 日～2005 年 12 月 31 日に相談室を利用した相談者 636 名
(うち有効送信数 583)

【回答数】 115 件 (回収率 19.7%)

1. あなたが遭遇されたトラブルはどのような内容ですか (有効回答数 115)



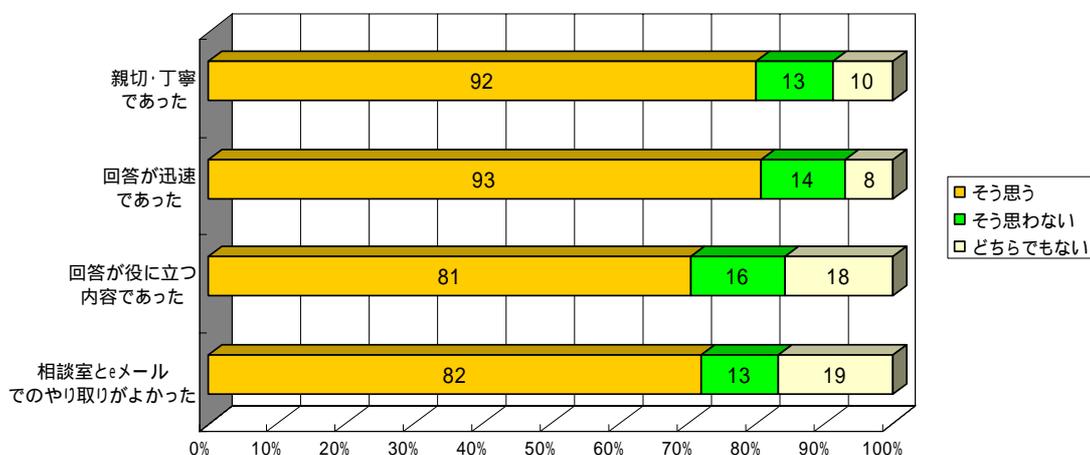
2. トラブルは解決できましたか（有効回答数 115）



3. 「解決しなかった」と回答した場合：どのような理由で解決しませんでしたか？

- ・相手先が、こちらからの配達記録郵便の受け取りも拒否し、破産宣告通知が届いた状態で対処ができませんでした。
- ・警察に相談もしたが、調査中ということで、もっと内容がはっきりしてから被害届をということだったが連絡がないのでいまだ被害届けをだせていない。
- ・相手が当方のメールを無視し、回答を出さなくなった。
- ・現在、相手先の口座が凍結されており、入金額を取り戻すために訴訟を起こしたいと簡易裁判所に出向いているが、相手の所在が確認取れないと訴状の受理ができないと、いまだに拒否されている。
- ・アドバイスに従い、内容証明を送付したが、受取りされなかった上に行き違いで「破産申立の申請」をしたという封書が送付されてきた。
- ・オークションサイトが個人情報や住所等の情報を開示しない。
- ・メールのやり取りの最中、オークションサイト側の出品取り消しにより、相手方と音信不通になった。
- ・客から勝手に返品があり、現金書留で返金したが、受取拒否された。
- ・発送人と注文受付の会社が別の為、責任の擦り付け合いで、折衝相手がまったくわからない状況となった。
- ・先方がこちらのクレームを全く取り合わず、「インボイス通りに商品を発送した」の一点張りだった。

4. 相談室からの回答や相談員の対応はいかがでしたか？（有効回答数 115）



○eメールでのやり取りが良かった理由

- ・プライバシーの保護ができる
- ・明快
- ・面と向かうと恥ずかしい
- ・詳細に事情を説明できる
- ・説得力があった
- ・地方に住んでいるので

○eメールでのやり取りが良くなかった理由

- ・アドレスを探すのに苦勞をした
- ・熱意が感じられない

5. その他相談室、相談員に対する感想がありましたらお聞かせください。

6. 今後ネットショッピング紛争相談室に希望する事がございましたらお教え下さい。

7. その他ご意見・ご感想がございましたらお書き下さい。

（上記3質問の回答を再編集し、重複を避けて抜粋・一部要約して下記に掲載）

○感謝

- ・こういう相談室に入って頂くと、悪質業者も態度を軟化させるのでとっても助かりました。
- ・地元の消費者相談にも連絡をして、アドバイスを頂いたことが大変参考になりました。双方の相談室等が将来的に連携すれば（既にそうなっているかもしれませんが）、相談する側としては、心強く、より一層早期の問題解決に役立つと思います。
- ・他にも相談しましたが1番的確でわかりやすいご回答でした。

- ・文章を打つのが大変ではないかと思いました。ありがとうございました。
- ・本当に助かりました。店と交渉した結果、交換してもらえました。
- ・私としては、自分の言い分には問題はない、と思い込んでいましたが第三者から見て、こう思いますよ、という事をやんわりとアドバイス頂き、最初に憤っていた自分がいかに愚かだったかを実感しました。
- ・悪質に近い購入者もいます。販売側だって弱者になることもありますので、不安なままですごすより誰かに相談できて良かったです。
- ・ここに相談するだけで大手電機メーカーがしないといった事をするといってきた。

○不満

- ・消費生活センターからタイ回しされたあげく、時間ばかり浪費して解決にはまったく役立たなかった。(最終的に自力で解決した)
- ・「そのようなショップからは買わない方がいい」というすでに起きてしまった事に対するアドバイスであり、最終的に「弁護士に相談してください」というもので、全く役に立たなかった。
- ・あまりにも販売者の責任だけを追及しすぎるくらいが有ります。
- ・法律的な解釈ができないというのであれば、結論を述べられなくて結構です。
- ・「根気良く連絡をとれ」と言われても…遠く離れた土地の人だったので、見に行けない状態を察してほしかった。
- ・どこが運営費用を負担しているのか知らないが、今回のような内容であればネット初心者向けの存在意義しかないと感じた。
- ・結局のところ責任があるのか無いのかよくわからない。無料なので仕方がないが。担当相談員の名前さえメールに書いていないのでこちらとしては個人情報を知らせているだけにかなり不安が残る。

○今後への期待・要望等

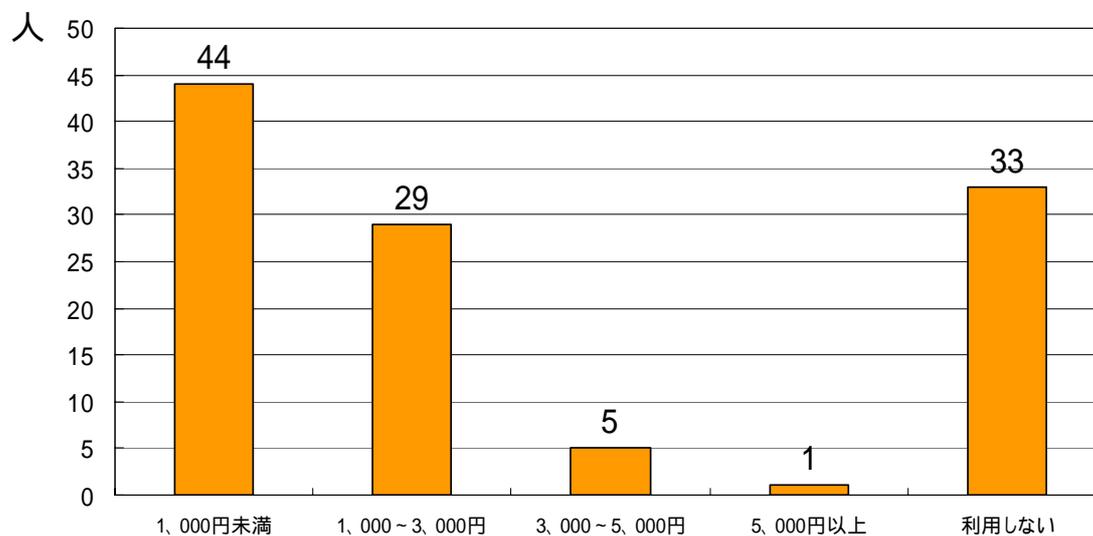
- ・訴訟に移行した場合の金額的な部分や勝訴できる見込みとかのアドバイスが欲しい。
- ・セキュリティソフトの知識の充実
- ・意見やアドバイスを言うだけでなく、法的な対応策を言って欲しい。
- ・警視庁よりこちらを紹介されましたので、こちらの知名度・信頼性は社会的に評価されていると思います。出来ましたら相談者に代わり、カード会社に直接相談内容の照会だけでも電話などで連絡いただければ、個人での交渉より紛争解決への早道となると思います。
- ・ネット広告についての紛争相談にも対処して欲しい。
- ・安心してネットを利用できるようさまざまな啓発や、法整備に役立つような取り組みをしていただけますようお願いします。
- ・こちらの状況に応じた、役に立つサイト等のアドレス等を充実して欲しい。
- ・自分が取引した会社がどういう会社かを調べたデータが欲しいです。

- ・金銭が絡む場合は、ここまでは相談室の範囲、これ以上は弁護士等、しかるべき機関の紹介をして欲しいと思います。
- ・がんばって法的な地位を確立してほしい。
- ・ショップに第三者機関として何か進言する仲裁をして欲しい。
- ・相談室の方々のお力だけでは、どうしても解決できない「法のあいまいさ」というものを感じた事は確かです。被害者の声を元に、法案に参加もしくは助言するだけの行政とのパイプをつなげていていただきたいと心から思います。
- ・民間の団体じゃ出来ることはたかが知れています、こういう悪いやつらは一枚も二枚も上手です、官と一緒に問題に取り組まなければ、絶対に問題の解決にはならないと思います。
- ・Q&Aを増やして自分に該当するものがないか調べられるようにして欲しい。また、そのようなことを事前に防ぐための手立てなどものっていると非常に助かります。
- ・業者側の立場でのトラブルケースをHPに公開してほしい
- ・同じ悪質業者の名前が何度も出るようであれば、公表する場を設けて、利用者が閲覧できるようになれば新しい被害者が減るかも。

○その他

- ・商品発送人、商品販売人、商品受注人がそれぞれ違う場合、どこに折衝したら良いか袋小路である。すなわちすべての関係者が責任の擦り付け合いになる。これはネットショッピングでは問題だと思います。
- ・ネット詐欺を防止する仕組みがなければ被害はなくならないと思う。詐欺にあっただけからでは、何をしても殆ど無力だと感じました。
- ・インターネット取引や、銀行カードの暗証番号盗難等、犯罪実態の方が、防衛の先をいっている。法的規制も「規制緩和」の号令で規制を抑えているのではないかと考えています。インターネット取引等、電子取引は基本的に控えるよう家族には指導している。長年、電算システムに携わってきた者としては残念であるが、法整備やシステムへの安全・安心が確信できないからである。
- ・評価の欄において、「非常に悪い」の評価の多い方のサイトを取り消して欲しい。

8. 今回の相談が有料だとしたらどの程度の金額が妥当だと思われますか
(有効回答数 112)



- ・ 運営費は間違いなくかかっているわけで、ある程度の料金発生は納得できるが、ここを始めて訪れる人のほとんどはこうしたお金に関する不安・トラブルの解決を望んでいるわけで、下手に有料にしてしまうとそんな彼らに不信感を与えてしまうかもしれない。ボランティアを募る、運営費を利用者から募金のかたちで集める（チャリティー活動）など、何らかの工夫が欲しいところ。
- ・ 商品の額により、1~3割程度。ただし、成功報酬制。
- ・ 行政として指導などで解決していただけるのなら有料でもかまわない。でも今の単なる「話を聞く」だけでお金を取るなら詐欺です。

3. 定例勉強会配布資料

1) 米国の訴訟実務（2005.5 実施）

ORRICK
2005年5月17日
ECOM・ADRプロジェクト定例勉強会
国際電子商取引における紛争
・訴訟リスク
土井悦生
弁護士(日本国、ニューヨーク州)
オリック・ヘリントン・アンド・サクリフ外国法事務弁護士事務所/
オリック東京法律事務所(外国法共同事業)
©Copyright 2005 Etsuo Doi

論 点

日本国に所在する当事者と海外に所在する相手方との間で行われたインターネット通販、インターネットオークションなどの電子商取引に関して、当事者間で紛争が生じた場合、日本国当事者は如何なる法的リスクを勘案しなければならぬか。

構 成

第一部 電子商取引に起因する国際紛争 に関する法的リスクの概要

第二部 海外紛争事例検討

1. 海外通販事例検討
2. 海外オークション事例検討

第1部 電子商取引に起因する国際 紛争に関する法的リスクの概要

電子商取引に起因する国際紛争

- 電子商取引は本来国境を予定していない。取引に場所的制限を設けない限り、容易に国際紛争に発展する可能性を本来的に有している。
- 他方、電子商取引に起因する重要な国際訴訟、とりわけ消費者が関与するもの、は多くはない。
- 経済的損失は少ないが、感情的理由から、経済的合理性を超えた紛争がままある。このような場合訴訟まで発展する場合は限られている。
- 実際に電子商取引に起因する紛争に対してどのように助言すべきか。またその前提としてどのような点に注意すべきか。そもそもどのような予備知識をもって消費者等に助言すべきか。

電子商取引に起因する国際取引紛争に関して助言をする難しさ

- 電子商取引の大きな利点の一つは、国境を越えた不特定多数者間取引を容易にすることである。
- 反面、国境を越えた当事者間取引に関して紛争が生じた場合、訴訟リスクその他の法的リスクは、日本国法及び日本国裁判所での訴訟リスクの検討のみでは適切に判断できない。
- しかも電子商取引においては所在地を問わず不特定多数と十分な本人確認をせずになされることが少なくないため、当事者間の信頼関係に基づき紛争を解決できる可能性が相対的に低いと考えられる。
- 日本法の解釈・適用の問題に止まらず、日本法が適用にならない場合は如何なる場合か、海外の法廷地で訴訟が係属するのは如何なる場合か、それらの場合に電子商取引に関与するものはどのような法的リスクを認識すべきか、につき理解することも重要である。

外国当事者との間で電子商取引に関して紛争が生じる典型的場合

1. 国際間電子商取引に起因する売買当事者間の紛争（外国の売主と日本の買主の関係）：日本国当事者が外国当事者の運営するウェブサイト（通常、サーバーは海外に所在し、サイトの言語は日本語でなく、顧客も日本国に居住する者に限定されない。）を通じて商品を購入することに起因する紛争。外国当事者が自らウェブサイトを経営せず、第三者が運営する電子商取引サイトを通じて販売を行う場合を含む。
2. 国際間電子商取引に起因する売買当事者間の紛争（日本の売主と外国の買主との関係）：日本国当事者が売主として外国当事者に商品を販売したことに起因する紛争。日本国当事者が自ら電子商取引サイトを運営して販売行為を行う場合及び第三者の運営する電子商取引サイトを通じて行う場合を含む。
3. 国際間電子商取引に起因する電子商取引サイト運営事業者と日本の売買当事者との関係：日本国または海外を拠点とするインターネットオークションサイトその他個人間取引を基本とする電子商取引サイトを通じて、日本国当事者と外国当事者間で売買等を行ったことに起因する電子商取引サイト運営者と日本国当事者間の紛争。

外国当事者が海外の法廷地で訴訟を提起するリスク

- 合意管轄条項
- 執行の容易性
- 紛争対象たる権利・利益の性質
- 訴訟追行費用

合意管轄条項

- 合意管轄条項とは？
- 外国売主のサイトに記載されている合意管轄条項による管轄コントロール
- 日本国売主は、合意管轄条項を利用規約に規定することで管轄をコントロールできるか

執行の容易性

- 執行容易性とは？
- 外国判決の承認・執行手続きの必要性
- 外国判決が執行・承認されない場合

紛争対象たる権利・利益の性質

- 国際訴訟に要する費用は一般に国内訴訟より大きい。
- 法廷地により訴訟追行コストが異なる。
- これらを考慮しても訴訟を追行する経済的合理性を裏付ける権利・利益の性質を有する必要がある。

訴訟追行費用

- 日本国当事者の海外での訴訟追行の困難・不都合
- 翻訳費用
- 弁護士費用
- その他の費用

米国での訴訟の特徴

- ディスカバリ
- トライアル
- 審理期間
- 訴訟コスト
- その他の勸案事項

準拠法—どこの国の法律が適用されるか

- 準拠法とは？
- 日本法と外国法ではそれほど異なるのか？
- コモンローとシビルロー
- 外国法の主張立証
- 日本法が適用される場合、外国法が適用される場合

実際に訴訟を提起された場合の対応

- 外国裁判所に訴訟が提起された場合
- 法廷地に応じた異なる訴訟手続や法体系への対応の必要

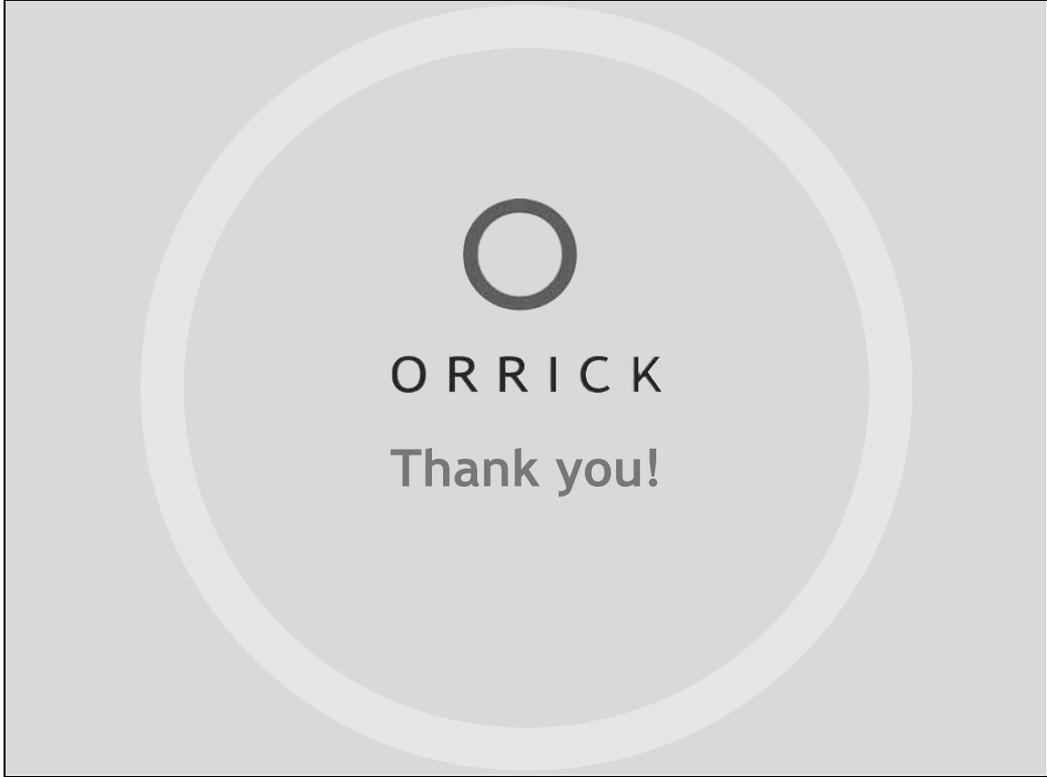
日本国当事者が外国当事者に対して訴訟を提起する場合

- まず契約条項に着目すべき
- 次に送達手続に注意すべき
- 海外で対抗措置を取られるリスク

訴訟に至らない紛争に対する対応

- 訴訟追行するだけの経済的メリットのない紛争
- 訴訟追行が困難な紛争
- 紛争の本質が感情的対立にあり、経済的利益では必ずしもない場合
- どの機関が対応すべきか。ネットショッピング紛争相談室？各電子商取引サイトカスタマーサービス？その他？

海外紛争事例検討



2) 国際電子商取引市場における消費者救済とADR (2005.12実施)

国際電子商取引市場における 消費者救済とADR

～OECDワークショップ報告を中心に

2005.12.20

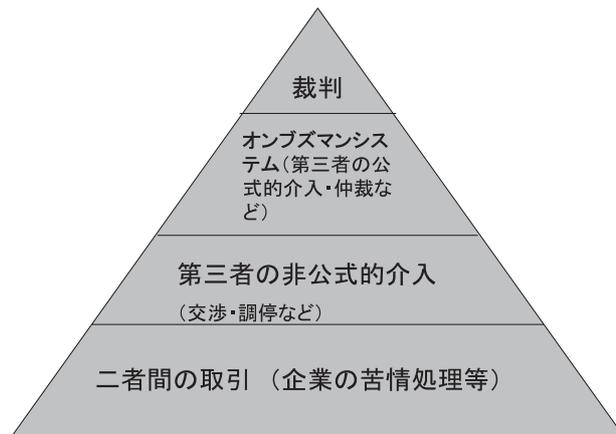
虎ノ門南法律事務所
弁護士 上沼 紫野

1

- OECDワークショップの概要
- I 紛争解決のシステム
 - A 個別的な紛争解決システム
 - 1 内部的処理(企業内部での苦情処理等)
 - 2 オンブズマン制度
 - 3 いわゆるADR
 - 4 政府ベースの消費者苦情委員会など
 - 5 少額訴訟
 - B 集合的紛争解決システム
 - C 政府が支援する救済
- II 国境を越えた紛争の特性・問題点等

2

- I 紛争解決のシステム
- 紛争解決のピラミッド (cf. Iain Ramsay氏の発表)



3

- I 紛争解決システム
- A 個別的な紛争解決システム
- 1 内部的処理
 - 企業内部の苦情処理
 - (内部処理という訳でもないが・・・) 支払カードシステムによる保護

4

■ 支払いカードによる保護

■ チャージバック

- 一定の要件を満たす場合に、カード所持者の銀行と、販売店の銀行の間で、自動的に返金を認める契約に基づくシステム
- ADRではない(なぜなら、消費者と事業者との間の実質的な紛争を解決するシステムではない)
- チャージバックが有効な種類の問題(但し、VISA USAの場合。日本国内の場合、異なる場合もある。)
 - ・ 売上承認手続きの瑕疵
 - ・ 権限なき使用
 - ・ 商品・物品の未受領・未達
 - ・ 品質に関する問題

5

■ 支払いカードによる保護

■ ゼロライアビリティポリシー

- カード発行会社が、カード保有者に対し、法律が要求する以上の保護を、独自に与えているもの(チャージバック手続きを利用した紛争解決)
 - ・ 不正利用に対しカード保有者が一切責任を負う必要がないとするもの
- ビザ、マスターなど(各会社によって異なる)
cf. マスターカード日本向けの場合

マスターカード米国向けの場合

6

■ 支払いカードによる保護

- 各国の法制度

■ 不正利用に対するカード保有者保護の規定のある国の例

- ベルギー
- チェコ
- デンマーク
- フィンランド
- ギリシア
- ハンガリー
- 韓国
- メキシコ
- イギリス
- 米国

7

■ 支払いカードによる保護

- 不正利用に対する保護

■ 日本の場合

クレジットカードの場合、規定なし

cf. キャッシュカードの場合

「偽造カード等及び盗難カード等を用いて行われる不正な機械式預貯金払戻し等からの預貯金者の保護等に関する法律」

平成17年8月3日成立

平成18年2月10日施行

8

- I 紛争解決のシステム
- A 個別的な紛争解決システム
 - 2 オンブズマン制度
 - 「仲介者、仲裁者」の意で、中立的な第三者の立場で、監視、査定などの役割を果たす人・機関
 - 機関の例
 - イギリス 金融オンブズマン

9

- イギリス金融オンブズマン
- ウェブサイト：
<http://www.financial-ombudsman.org.uk/>
- 特徴**
- 消費者と金融機関の紛争解決のために法律で設置
 - 消費者の利用は無料
 - 資金は、法律により課せられた各金融機関の拠出金
 - 片面的な拘束力(金融機関に対してのみ)
 - 独立機関である(ADR機関)
 - 金融庁との協働により、個別救済のみならず集合的救済も可能

10

- I 紛争解決のシステム
- A 個別的な紛争解決システム
- 3 いわゆるADRシステム

- ODRに関して

機関数 2004年7月現在で115存在し、そのうち82が稼働
取扱件数: [Square Trade](#) が 150万件以上 (eBayへODRを提供)
[Cybersettle](#) が 9万件以上 (2005年11月で10万件突破)
[iCourthouse](#) が1万件

実際には思ったより進んでいない??

OECDで発表されたメルボルン大学の
ICRC (International Conflict Resolution Center)自体が2005年6月には
活動休止状態になってしまった

cf. 国際商事法務2005年11月号
「電子商取引紛争のためのODR仲裁」穂積金兵衛

11

- I 紛争解決のシステム
- A 個別的な紛争解決システム
- 3 いわゆるADRシステム

- ODRに関して

問題点

- 提供したい者がいない
新技術応用への抵抗感
- 市場性・認知度の欠如
資金の問題
- 執行力の欠如
他のADRでも言えることではある

12

3 いわゆるADRシステム

■ Better Business Bureau

企業からの拠出金によって運営される独立機関

トラストマークとADRのコンビネーション

(トラストマークによりADRによる紛争解決を保証)

利用統計 <http://www.bbb.org/about/stat2004.asp>

企業レポート	35,814,678
オンラインマークの確認件数	6,172,770
一般情報提供	6,979,551
一般的助言等	7,487,856
苦情処理件数	985,726

13

3 いわゆるADRシステム

■ Better Business Bureau

ADRの市場性についての検討

- 如何に資金を確保するか
 - 私的機関では採算が合わない
 - 消費者は費用を負担したがる
 - 企業も明確なメリットなしでは参加したがる
 - 政府からの資金も常に期待できるわけではない

参加による明確なメリットの創出

- リポートシステム
- 法による強制
- トラストマークの認知度の向上
- 国際的な連携システム
(BBB/Trust UK、[Global Trustmark Alliance](#)など)

14

3 いわゆるADRシステム

- Better Business Bureau
紛争解決へのインセンティブ

レポートシステム

BBBのメンバーであるかないかにかかわらず、BBBに寄せられた情報をウェブ上に掲載(但し、各ローカルBBB毎となる)

[具体例1](#)

[具体例2](#)

15

■ 3 いわゆるADRシステム

－ 他のADR関係機関

- European Consumer Centre (ECC)
欧州内のネットワーク
国境を越えた紛争についての情報提供及び助言
- European Extra-Judicial Network (EEJ-Net)
EU/EEA各国で運営されている法廷外の救済システム
各国の消費者が他国とのビジネスとの間で紛争を有している場合にADRを通じて解決するための各国のコンタクトポイント
 - － 国際紛争経験のない小規模ADRのサポート
 - － 通訳・翻訳サービス
- 両者が合同してECC-Net (2005年1月)
ワンストップサービスの提供

16

- I 紛争解決のシステム

- A 個別的な紛争解決システム

- 4 政府ベースの消費者苦情委員会など

- ノルウェイの例

- メリット

- 消費者に安価(無料) 政府が資金提供
- 独立機関(裁判所と同様)
- 紛争解決能力がある(当事者の合意は要求されない)
- 決定に拘束力がある

- デメリット

- 国の負担が大きい
- カバーされていない範囲が多い

17

- A 個別的な紛争解決システム

- 4 政府ベースの消費者苦情委員会など

- 韓国の例

訪問販売法及び電子商取引等における消費者保護法で規制されるビジネスについて

Consumer Protection Boardで受領された苦情が、30日以内に合意されなかった場合、ADR機関としてのConsumer Disputes Settlement Commissionに回付される(決定は強制力を持つ)

そこでの調停案に、両者が合意しなかった場合、消費者は民事訴訟を提起できる。

政府資金により運営

18

■ A 個別的な紛争解決システム

5 少額訴訟

■ 議論のポイント

- 訴額の上限(多くの国では低すぎないか?)
- 代理人の要否
(国によっては、弁護士は禁止とされている)
- 手続きの簡素化
- 執行における困難及び消費者への告知
- 制度の存在・利用方法の周知徹底

19

■ A 個別的な紛争解決システム

5 少額訴訟

■ ヨーロッパにおける少額訴訟手続き

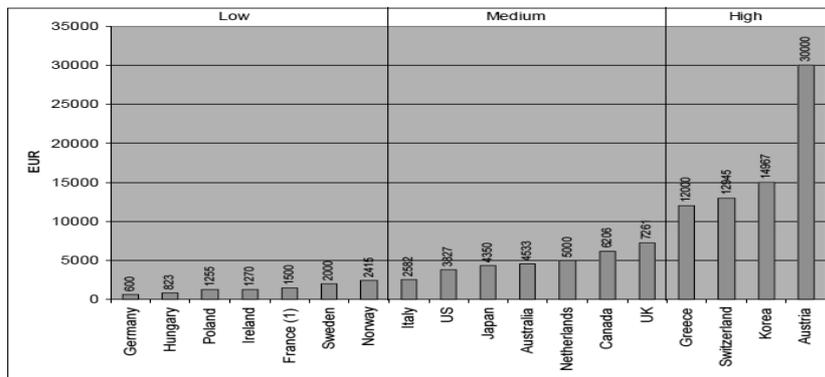
- 特徴
 - ・ 代理人なしでの紛争解決
 - ・ 訴え額の上限2000ユーロ
 - ・ 費用は訴え額に相応
 - ・ 費用の削減(オーディオ、ビデオ、電子メールなどの利用)
- 対象とならない訴え
 - ・ 婚姻関係から生じる財産問題
 - ・ 破産手続き
 - ・ 社会保障、仲裁、雇用に関する訴え
- 費用負担
 - ・ 原則敗訴者負担
 - 但し、敗訴者が自然人のばあいには、これに含まれない
- 執行
 - ・ EUのメンバーである他の国で執行可能

20

■ A 個別的な紛争解決システム

5 少額訴訟 各国の訴額上限比較(OECD Background Reportより)

Figure 1. Threshold limits in EUR



Note: Conversion of national currencies, where applicable, into EUR, according to the rate on 22 February 2005.

(1) This (EUR 1 500) figure is the threshold limit for proceedings before the "jurisdiction de proximité." The threshold for the simplified filing procedure ("déclaration au greffe") is EUR 3 800 and the threshold for claims for specific performance ("injonction de faire") is EUR 7 600.

Source: OECD.

■ I 紛争解決のシステム

■ B 集合的紛争解決システム

1 消費者が当事者

■ 大陸法系

－ オプト・イン形

予めの参加がない限り、訴訟当事者とはならず、判決の効力も及ばない

■ 米国法系

－ オプト・アウト形

オプト・アウトの意思表示がない限り、同じクラスと認定された者に対して、一部の者が当事者となって行った判決の効力が及ぶ

- I 紛争解決のシステム
- B 集合的紛争解決システム

- 日本における集団訴訟形態

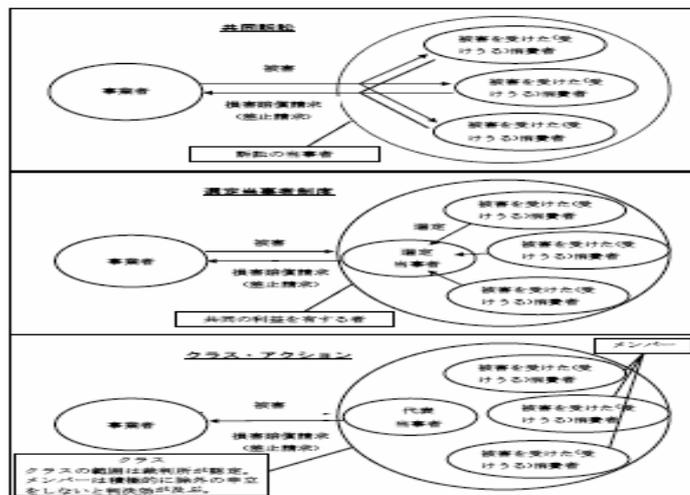
- 共同訴訟

- 複数の原告(又は被告)が関与している訴訟を、一つの訴訟手続きで行う訴訟形態。

- 選定当事者制度

- 共同の利益を有する者の中から全員のために原告(又は被告)となるべき一人又は数人を選定し、その選定された者が自己と他人のために、当事者として訴訟を行う制度。

- B 集合的紛争解決システム (「消費者団体訴訟の在り方について」より)



- I 紛争解決のシステム
- B 集合的紛争解決システム
- 2 消費者団体等が当事者となる
 - 検討点
 - 誰が当事者となるか
 - ・ 消費者団体が自分の名でできるのか？
 - ・ 消費者の代表として訴訟を提起するのか？
 - ・ 刑事手続きに *partie civile* として参加可能な国もある
(刑事手続きにおいて補償を受けることが可能)
 - どのような救済手段を求められるのか？
 - ・ 差止めのみか？ 損害賠償までか？

25

- I 紛争解決のシステム
- B 集合的紛争解決システム
- 2 消費者団体等が当事者となる
 - EUのいくつかの国においては、消費者団体が当事者となって訴訟を提起できる
 - ドイツ
 - 差止訴訟提起可能 (債権譲渡に基づく損害賠償も一部可能)
 - フランス
 - 差止訴訟・損害賠償請求
 - イギリス
 - 差止訴訟 (損害賠償は、消費者からの委任による場合)

26

- I 紛争解決のシステム
- B 集合的紛争解決システム
- 2 消費者団体等が当事者となる
 - 日本の場合
 - 消費者契約法の一部を改正する法律案
(「消費者団体訴訟制度」の導入について)
 - 差止請求権
 - 適格消費者団体の認定
 - 訴額の算定については、財産権上の請求とはされない

27

- I 紛争解決のシステム
- C 政府が支援する救済
 - 一般的に
 - 行政措置として問題の企業に差止め・中止等の措置は可能
 - 金銭賠償を求めることができるか？
 - これが認められている国は少ない。
 - 自己の名でこれらの救済を求めることができるのは
合衆国及びオーストラリアだけ
 - 効果的な分野
 - 多数の被害者がいる(特に国際的な)詐欺的事件

28

- I 紛争解決のシステム

- C 政府が支援する救済

- Federal Trade Commission (FTC)の例

- 具体的方策例

- FTCが自らを当事者として、問題の企業に対し、被害者を包括して代理し全体の利益のために金銭賠償を求める

特徴 (1)個々の消費者からの授權は存在しない

(2)FTCが獲得した金銭は、個々の被害者に分配する

- 上記方策の法的根拠

- FTC Act セクション13(b) 15 USC Sec 53(b)
仮処分、差止めの権能

- FTC Act セクション19 15 USC Sec 57b
unfair or deceptive acts or practicesでの民事訴訟での当事者権限を与えたもの

どちらも直接、上記権能を規定したものではないのだが、equity上の救済手続きとして、解釈により広げてきた

29

- I 紛争解決のシステム

- C 政府が支援する救済

- Federal Trade Commission (FTC)の例

2004年度で

86件の訴訟を提起 81件で、573million USDの賠償金を獲得

国際的分配(過去5年)

116カ国、約10万人の消費者に対し、合計7.3million USD

具体的事例

- スカイビズのケース

cf. www.skybiz-redress.com

30

- I 紛争解決のシステム

- C 政府が支援する救済

- Federal Trade Commission (FTC)の例

- 問題点

- 国外における被告の資産確保の問題
- 国際的執行の問題

FTCが当事者である訴訟の判決の執行を要求することは、他国の主権を冒すことにならないか？

(私見による疑問点)

- 既判力はどうなる？(他国の消費者はまったく知らない)
- FTCが獲得した賠償金は、分配すべき消費者がいない場合は、米国の国庫に帰属
- 分配の手続きの規定が一切ない

31

- I 紛争解決のシステム

- C 政府が支援する救済

- Federal Trade Commission (FTC)の例

FTCは、新しい法律案により、上記のこれらの権限を明文化しようとしている。

参考情報

<http://www.ftc.gov/reports/ussafeweb/USSAFEWEB.pdf>

p.16

“It also can send a strong signal to foreign courts considering whether to enforce an FTC money judgment when there are foreign as well as U.S. Victims, that the United States is willing to pursue actions that benefit foreign consumers. Similarly, it can influence foreign governments considering legislative changes and foreign law enforcers considering actions benefitting U.S. consumers.”

32

- I 紛争解決のシステム
- C 政府が支援する救済
 - その他の制度
 - スウェーデンのオンブズマン
政府機関であり、消費者保護法の執行機関でもある
消費者を代表して、集合的訴訟を提起できる(但し、Opt-In)
 - チリ National Consumer Service (SERNAC)
行政機関であり、Consumer Protection Act of 1997の執行を担う。
集合的訴訟を提起できる。

33

- II 国境を越えた紛争の特性・問題点等
- 1 情報の共有化
 - Econsumer.gov
国際的な詐欺事件の増加に対応するために、他国間での情報の収集及び共有を目的として開始された取組み
 - (1)一般に向けた多言語(でも日本語はない)による情報提供サイトの開設
 - オンラインでの苦情の受付
 - 一般的な救済方法などの解説
 - (2)各国の法執行機関が情報を共有するためのパスワード制のサイトの解説

34

■ II 国境を越えた紛争の特性・問題点等

1 情報の共有化

■ Econsumer.gov

統計 (Greisman氏のPresentationより) 2004年の統計

Top Consumer Locations	Complaints	Top Company Locations	Complaints
United States	5,044	United States	1,635
United Kingdom	255	United Kingdom	820
Australia	201	Canada	284
Canada	183	Netherlands	276
France	64	Spain	242
Belgium	47	Nigeria	228
New Zealand	38	Australia	127
India	33	Italy	125
Mexico	26	South Africa	119
Sweden	26	Germany	116

35

■ II 国境を越えた紛争の特性・問題点等

1 情報の共有化

■ 問題点

- 情報共有に関する法的障壁
積極的に認める法律がない場合
情報開示を禁じる法律がある場合

.....利用者側からは分かりにくい (cf. econsumer.gov)

36

■ II 国境を越えた紛争の特性・問題点等

■ 2 国外資産の保全

■ 裁判管轄の問題

多くの国では、当該裁判所が、本訴についても管轄を有していなければ、保全措置についての管轄を有しないとされている。

cf. FTCは、カナダで差止手続き及び資産凍結手続きを実行

■ 資産凍結を誰がし得るか？

オーストラリア、カナダ、及び合衆国では、政府の消費者保護機関が、保全措置を求め得る。

但し、かかる権限は通常国外までは及ばない。

■ 国外資産についての情報共有

積極的に、国外の機関との間で、情報共有を認める国は少ない。

37

■ II 国境を越えた紛争の特性・問題点等

■ 3 国外判決の承認・執行

■ 国際的条約の不存在

EUのブリュッセル指令、ルガノ条約を除けば、多国間の条約が存在しない。

(両規則でも、自動的に執行力が認められる訳ではない。)

cf. 仲裁判断については、ニューヨーク条約があるが。

ハーグ条約は……

■ 個別的な条約

カナダとイギリスの二国間条約、ノルディック諸国の条約

■ 各国ルールにおける外国判決の承認・執行

相互性の要求など

38

- II 国境を越えた紛争の特性・問題点等

- 4 各取組み

- Organization of American States (OAS)

- 南北アメリカでの国際協調の取組み

- 公法・私法の両分野での協力

- UNIDROIT

- International Institute for the Unification of Private Law

- 国際間の私法の調整を図るための研究等を目的とする。

39

- III 具体的事例の検討

- A サービスの質に関する紛争(個別のケース)

- B 取引方法自体に問題があるケース
(同じ問題が多数の消費者の間で起きている)

- C 犯罪的な詐欺のケース

40

■ IV 更なる課題

- 各国ごとに異なる制度の理解
- 国際的な協力、ガイドライン、司法共助などの必要性
- 費用対効果のある救済手続きを考える必要性
- 民間ベースでの協力の推進

To be continued?

ケーススタディ

コンシューマーランドに住むカルロス・コンシューマーは、valuevacations.com というサイトから“ファイブ・スター・ホリデー・パッケージ”を購入。このパッケージには、“luxury accommodations (豪華な宿泊施設)”と“all meals and drinks (全飲食付き)”という宣伝が付いていた。料金は1,000 ユーロ。

設定：このパッケージには、低水準のホテルも含まれていることがわかった。食事は現地のファーストフード・レストラン。ソフトドリンクのみが付いている。

1. カルロスは、せめてパッケージの一部返金を希望。効率、コストパフォーマンスの点で、一番良い方法は何か。もし valuevacations.com の所在地が別の国にあった場合に、何か違いが生じるか。
2. カルロスは、せめてパッケージの一部返金を希望。他にも多くの消費者がホリデー・パッケージに不満を持っており、返金を要求している。カルロスや他の消費者たちには、どのような選択肢があるか。もし valuevacations.com の所在地が別の国にあった場合、あるいはトラブルにあった消費者の居住地が別の国だった場合に、何か違いが生じるか。

設定：カルロスは、購入確認もホリデー・チケットも受取っていない。valuevacations.com のサイトに再度行ってみると、サイトは消えており、会社に関する情報はサイト以外全くない。クレジットカードに1,000 ユーロの請求が来ている。

3. カルロスは全額返金を希望。効率、コストパフォーマンスの点で、一番良い方法は何か。もし valuevacations.com の所在地が別の国にあるとわかった場合、何か違いが生じるか。
4. 同じような被害にあった消費者が他に多数いるとする。どんな選択肢があるか。もし valuevacations.com の所在地が別の国にあるとわかった場合、あるいはトラブルにあった消費者の居住地が別の国だった場合に、何か違いが生じるか。

全体：

5. valuevacations.com や他の会社による同様の行為の再発を抑制するため、最良の解決方法・救済方法は何か。
6. カルロスが救済を受けられない最大の障壁は何か。政策立案者として、どのような提言をすべきか。

*2005年4月開催 OECD ワークショップ最終アジェンダより【参照目的の仮訳】

<http://www.oecd.org/dataoecd/9/26/34431531.pdf>

4. OECD ワークショップ参加報告

2005年6月

上沼 紫野

2005年4月19、20日開催の
グローバル市場における
消費者紛争処理と救済に関する
OECD ワークショップについての報告書

I. 概要

各テーマ及び概要については、別紙アジェンダの通り。

今回のワークショップは、タイトルに“グローバル市場における消費者紛争処理と救済”とあるとおり、国際的な市場における消費者紛争の効率的な解決方法及び実効性のある補償獲得方法について検討することが中心とされた。

実際に論議されたのは、以下の点であり、それぞれ実施する国における現状報告や、問題点などが論じられた。

- (1) 国内の苦情処理手続き
- (2) 決済におけるクレジットカード保有者の保護
- (3) 裁判外紛争処理 (ADR)
- (4) 少額訴訟
- (5) 私的集団訴訟
- (6) 消費者団体による訴訟
- (7) 政府主導の救済
- (8) 国境を越えたトラブルにおける法的救済の実効性改善

それぞれの内容について以下のとおり。

(1) 国内の苦情処理手続き

企業内や業界内部の機関による苦情処理の手続きであり、早期段階で紛争を解決することが、各企業にとっても最も利益が高い、ということに鑑みたものであり、これは、1999年に発表された『電子商取引における OECD 消費者保護ガイドライン (OECD E-コマースガイドライン)』¹の趣旨にも副うものである。

実際の取組としては、2004年に ISO がこれらの苦情申立についての取組状況についての国際的な水準を創設したほか、2003年に、国際商工会議所 (ICC) が、オンラインビジネスにおける消費者救済についてのベストプラクティスを発表するなどの活動が行われている。

¹ 原文は、<http://www.oecd.org/dataoecd/18/13/34023235.pdf> で参照可能。

日本語訳は <http://www.oecd.org/dataoecd/18/0/34023598.pdf> にて利用可能である。

なお、国際的な紛争解決への取り組みとしては、ヨーロッパにおいて、欧州消費者センター・ネットワーク（ECC-Net）が設立され、ヨーロッパ内のメンバー国内での紛争を、もっともふさわしい機関に斡旋を行うなどの活動を行っている。また、欧州通信販売協会（FEDMA）が進めているオンライン紛争解決メカニズムのための消費者苦情申請フォーム（CCCForm）、各消費者の母国語で苦情の申立をすることができるオンラインプラットフォームの作成を進めるなどが行われている。

(2) 決済におけるクレジットカード保有者保護

クレジットカード取引では、チャージバックと呼ばれるシステムにより、クレジットカードを支払いに用いた消費者に対し、実質的な紛争解決方法及び救済方法の提供を行ってきた。不正又は詐欺的な取引について、消費者が実質的な払い戻しを受けられるシステムは、2003年の『国境を越えた詐欺的・欺瞞的商行為に対する OECD 消費者保護ガイドライン（OECD 新ガイドライン 2003）』²の趣旨に副うものである。

各国では、このような詐欺的な取引について、それぞれ消費者保護のための取組を行っているが、紛争の内容により、（全くの不正使用のケースから、消費者の満足度に関する紛争まで）その保護の内容が異なっており、多くの国では、満足度に関する紛争までの規制は設けていないものの、単なる不正使用、商品の不達にとどまらず、取引内容に合致しない製品又はサービスに関してまで何らかの規制を設けている。しかしながら、現在、支払手段が多様化していることから、同じ取引でありながら、どの支払手段を用いるかによって、受ける保護の内容が異なってしまう場合も存在している³。

さらに、主要なクレジットカード会社では、ゼロ・ライアビリティ（カードが不正使用された場合、カード保有者にその分の支払い責任をゼロにするルール）として実際の法規制以上の保護を一定の条件下において、消費者に対して与えており、同じネットワーク内であれば、国際的な紛争についても適用されることから、消費者における紛争解決及び補償獲得手段として、強い実効性を有している。

(3) 裁判外紛争処理（ADR）

効果的で迅速な紛争解決方法として、ADR があげられることが多い。これは ADR の柔軟なシステムを利用することで、複雑で形式的な訴訟手続きを取らずに紛争を解決できる、という理由によるものである。電子商取引に関する ADR の取組の一環として、オーストラリアでは、ODR（オンライン ADR）についての実証的な研究がなされている。

² 原文は、英語とフランス語であり、<http://www.oecd.org/dataoecd/24/33/2956464.pdf> で参照可能。なお、英語のみの HTML 版は、http://www.oecd.org/document/56/0,2340,en_2649_34267_2515000_1_1_1_1,00.html で利用できる。

³ たとえば、クレジットカードとデビットカードに対する法規制が異なることなどにつき、詳しくは、II 2 (2) の Mr. マーク・マッカーシーの担当部分参照。

これは、紛争解決をオンライン上で行うことでより効率的に迅速に紛争を解決できないか、という観点で行われたものであるが、まだ、採算ベースで実用化されたものではない。

政府関与のADRプログラムを各国が立ち上げているが、その関与の程度は、主体が国であるものから、オンブズマン的なものまで、それぞれとなっている。

なお、国際的な紛争解決手段として、各私的団体間の合意により、相互にADRを提供する仕組みを設けようとする試みが行われており、その一つが、イーコンシューマー・ドット・ゴブ (econsumer.gov) やグローバル・トラストマーク・アライアンス、又はECC-Netである。

(4) 少額訴訟

複雑で形式的な手続きを必要とする訴訟手続きを経ることなく、迅速で効率的な紛争解決を目指すという意味では、少額訴訟等の取組もADRと同様である。これは、実施機関が必ずしも国とは限らないADRとは異なり、あくまでも国が主体となった紛争解決方法ではあるものの、訴額が少額であることに鑑み、本来的な訴訟手続きをずっと簡略化することにより、時間と費用の節約をはかるものである。多くの国で、この種類の紛争解決手続きを定めているものの、どの程度の手続きが要求されているかは、各国によって異なっている。

また、ADR 手続きとの関係であるが、一般に、少額訴訟システムは、正式な訴訟手続きと、ADR 手続きとの中間的なものとして位置づけられていることもあり、国によっては、少額訴訟手続きを含めた司法手続きを進める前に、ADR を経ることを義務づけている場合もある。

国際的な視点から考えると、少額訴訟は、国家の主権の現れである訴訟手続きの一環であるため、通常の訴訟における国際的訴訟手続き及び執行が直面する問題と同様の問題を抱えることになり、現状において、国同士の合意による協力関係の構築がなければ、スムーズな紛争解決及び救済は図れない。

(5) 私的集団訴訟

特に、電子商取引での消費者紛争の場合、各消費者の訴額は小さくても、同じ企業を相手に同様の取引を行った消費者が多数存在することから、全体を見れば、相当な金額となり、集団的訴訟が効率的な場合も多い。したがって、紛争解決方法としての、集団的な訴訟が注目されている。集団的な訴訟方法としては、アメリカ合衆国のクラスアクション式のオプト・アウト・モデル（訴訟提起の段階で、代表者が他のクラス構成者から、訴訟参加についての同意を得る必要がない）とオプト・イン・モデル（訴訟提起の段階で、訴訟参加についての同意を得る必要がある）とに別れており、多くの大陸法系の国では、オプト・イン・モデルが採られている。オプト・イン・モデルは、各訴訟参加者を一人一人募る必要があることから、各原告が同じ代理人に依頼する方法を採った場合の従来の訴訟方法と、実質的にはそれほど変わらないこともあり、

手続きの簡易化が模索されてはいるが、大陸法系の国においては、理論的に、第三者がなぜ、他人の利益の処分をすることができるのか、という点についての明確な解答ができないこともあり、オプト・アウト・モデルを採用することは難しいと考えられている。

国際的な観点については、少額訴訟の場合と同様の問題を抱えている。

(6) 消費者団体による訴訟

消費者団体に対し、消費者を代表して消費者訴訟を提起するための権限を与えている国もある。EU では、従来より、消費者の訴訟において、消費者団体が重要な役割を果たしてきたが、その関与の程度は、国によってそれぞれ異なっており、消費者を代表して、自己の名をもって訴訟を提起できる場合から、共同しなければ、訴訟を提起できない場合、又は、*partie civile*（被告人に対する刑事訴追手続きに、民事的救済を求めて参加する個人又は団体）手続きに、団体として参加できる場合などがあり、また、求める救済内容も、単なる差し止めの救済方法しか認められない場合と、金銭的賠償を受ける方法まで認められる場合がある。

国際的観点については、EU では何らかの方法を模索しているものの、他の訴訟の場合と同様、訴訟自体が国家の主権の作用であることから、即時的解決は難しい。

(7) 政府主導の救済

政府機関が主体となった消費者救済方法は、各国によってばらつきがある。特に、多くの国の機関は、金銭的救済方法を確保するための権限を有していない。特に、消費者保護機関が、直接、消費者保護のための判決を獲得することができる国は、OECD 内では、オーストラリア（機関名は、豪州自由競争消費者委員会“ACCC”）とアメリカ合衆国（機関名は、米連邦取引委員会“FTC”）しかないが、他の国でも、消費者保護機関に対して当事者適格を与えるための法案が提案されている。より一般的なメカニズムとしては、消費者保護機関が、確定された消費者を代表して、賠償を求めるといったものがある。その他、問題企業の違法な行動の追及手続きにおける和解により、消費者のための賠償を求めることが出来る機関、刑事手続きにおける原状回復命令により、金銭的賠償を得ることができるもの、などがある。

国際的視点としては、消費者保護機関に消費者救済方法を求める権限が与えられている多くの国において、当該機関の権限は、外国の消費者に対しても適用することが認められている。特に、FTC においては、多数の国の消費者が巻き込まれたアメリカ国内の企業から、これらの消費者のための賠償資金を獲得したという実績がある。

国境を越えた詐欺的商行為に対する OECD ガイドラインでは、国境を越えた詐欺的事件に対する取組として、消費者保護の執行機関による国際的協力についての原則を掲げており、特に、各執行機関が、外国の消費者に対する詐欺的行為をした国内企業に対し、行動できるための十分な権限を与えることを推奨している。

この分野では、新しい、EU の消費者保護協力に関する規則⁴も 2004 年 10 月に採択されており、他の EU 各国の消費者をターゲットとした詐欺的企業に対して一致した行動を行える消費者保護機関のネットワークを創設することを目的としている。

但し、消費者保護機関の権限も、国家の主権の作用であることもあり、たとえば、資産が外国にある場合の、資産凍結の手続きなど、スムーズな紛争解決のために、検討すべき点が多い。

(8) 国境を越えたトラブルにおける法的救済の実効性改善

ここでは、①金銭的賠償の確保のための保全手続きと②外国判決の執行手続きについて検討する。

①金銭的賠償確保のための保全手続きのうち、重要なものは、該当企業の資産を凍結するための手続きである。消費者の救済方法のため、直接判決を求めることができる権限を有する数少ない消費者保護機関のうち、このような保全命令を求めることができる権限を有する機関はさらに限られている。現在のところ、オーストラリア、カナダ、アメリカ合衆国でこれらの例が報告されているだけである。なお、外国に存在する資産を特定するための情報共有のシステムも必要とされているが、現在のところ、他国の機関への情報提供が法によって制限されている場合が多い。各国では個別に 2 国間の協力手続きに関する合意を行うなどの方策を執っているほか、ICPEN でも、情報共有の方法を検討している。

②外国判決の執行に関しては、ハーグ条約⁵が採択されているものの、参加国が殆どいない状況のため、世界規模での合意が存在していない状況である。EU では、ブリュッセル規則（2001）とルガノ条約（1988）⁶にて、民事判決の執行についての取り決めがなされている。また、その他カナダとイギリス間の二国間条約や、ノルディック諸国の条約なども存在している。しかしながら、このような国家間の合意が存在しない場合は、執行国における国際私法のルールに則って執行がされることになり、当該国の法律の影響を受ける。また、刑罰的性質を持つ外国判決は通常執行されないが、FTC では、刑罰的な判決と消費者への金銭返還を目的とする原状回復的な判決との区別をするべきだと主張している。

また、そもそもどの国に管轄があるのか、という点も問題として残っている。

⁴ Regulation (EC) No. 2006/2004 of the European Parliament and of the Council of 27 October 2004 on cooperation between national authorities responsible for the enforcement of consumer protection laws

http://europa.eu.int/eur-lex/lex/LexUriServ/site/en/oj/2004/l_364/l_36420041209en00010011.pdf で英語版参照可能。

⁵ The Hague Conference on Private international Law adopted a Convention on the Recognition and Enforcement of Foreign Judgments in Civil and Commercial Matters. 原文は、http://hcch.e-vision.nl/index_en.php?act=conventions.text&cid=78 で参照可能。

⁶ 統合バージョンについて、http://europa.eu.int/comm/justice_home/ejn/enforce_judgement/enforce_judgement_int_en.htm で参照可能。

II. 各セッションについて

1. 基調講演

(1) FTC 委員長：デボラ・プラット・マジョラス氏

主に、米連邦取引委員会（FTC）が行ってきた消費者保護に関する活動の大まかな概要を示したもの。

特に、消費者クラスアクション、FTC が被害を受けた消費者を代表した当事者となり、金銭的救済を直接求めて提起する訴訟について言及。

また、未だ成立していないが、OCED の新ガイドライン 2003 の多くを包含した国際消費者保護法⁷案について言及。

(2) 保健・消費者保護担当欧州委員会委員：マルコス・キプリアヌ氏（キプロス出身）

欧州委員会の活動をおおまかに紹介。

一方は、欺罔的な商行為を規制するための法令面、他方は、消費者自身が活用できる救済制度の拡充である。後者として、ADR 制度及び少額訴訟手続き、さらに、その国際的協調について言及された。

2. セッション 1：紛争解決・救済についての概要

(1) イアン・ラムゼイ氏：消費者保護政策における救済の役割

各国による様々なアプローチ方法の紹介（別紙パワーポイント参照）

米国：情報提供及び訴訟

EU：各種 EC 指令（ディレクティブ）などの法規制、又は行政的アプローチ、及び自主規制

主に、各制度におけるアプローチ方法の違いなどをおおまかに説明することを目的とする発表。

- ・ 自主規制
- ・ 少額訴訟
- ・ ADR
- ・ クラスアクション

将来有望な機関として

- 英国の金融オンブズマン制度（FOS）を例示

（特色）

- ・ 決定の公正性
- ・ 業界への強制徴収及び利用費による財政
- ・ 消費者へは無料

⁷ ICPA は、FTC に対して、他国の、欺罔的なビジネスを禁じる法律の法執行機関と協働するための権限を与える法律であり、その中には、他国との情報交換を行う権限や、他国との条約締結のための交渉を行う権限などが含まれている。但し、2005 年度においては、同様の法案は提出されていない。

- ・ ペーパーのみの手続き
- ・ 規制機関との連絡
- ・ 集団訴訟にも対応可能

(機能)

- ・ 訴訟解決
- ・ 業界内部での訴訟解決能力向上
- ・ 業務パターンの潜在的変化の確認

(2) マーク・マッカーシー氏：消費者紛争解決における事業者の役割
クレジットカードにおけるチャージバック制度の概要

● 関係する法律

- ・ 貸付真実法 (TLA : The Truth in Lending Act)

消費者信用保護法 (CCPA) の第一編であり、レギュレーション Z を通じてクレジットの契約条項及び費用の開示を要求し、また、請求ミスに関する紛争解決方法の供与など、消費者に対して一定の権利を与えている。なお、デビットカードには適用されない。⁸

- ・ 公正なクレジットの請求に関する法律 (Fair Credit Billing Act)
(貸付真実法 (TLA) の修正)

“オープンエンド” クレジット (開放信用体系) にのみ適用 (クレジットカード、リボ払いなど。割賦払いには適用されない)。また、対象となるのは“請求書のエラー”に関する紛争 (不正請求、日付・金額の誤謬、受領していない商品やサービスについての請求等) であり、消費者がこれらについて疑問を覚えたときには、クレジットカード会社に対して書面による通知を行うことにより、調査期間の間、クレジットカード利用履歴に対する影響を受けることなく支払いを留保できる。また、商品やサービスの品質等に関する紛争は、請求書のエラーにはならないので、直接、本法が適用にならない。但し、州法が、“商品・サービスに不満”に対する紛争解決の方法を定めている場合には、一定の場合にそれに則って解決を図ることができる⁹。

- ・ 電子資金移動法 (EFTA : Electronic Fund Transfer Act)

レギュレーション E を通じてデビット、クレジットカードを通じた電子的資金振替に適用される請求ミスに関する紛争解決方法の供与などが含ま

⁸ レギュレーション Z の適用要件は、(1) クレジットが消費者向けであること、(2) クレジットの供与が日常的に行われること、(3) クレジットの供与が有償であるか、または、書面による契約に基づき、4回を越える割賦払いによってなされること、及び(4) クレジット供与の主目的が個人、家庭用のものであることである。

⁹ 但し、州法による保護を受けようとする場合は、消費者の居住する州又は、自分の請求先住所から 100 マイル以内で商品又はサービスを購入し、かつ、請求額が 50 ドルを超えている場合に限定される。

れている。

- VISA の取っている方策
 - ・ 不正利用に対するゼロ・ライアビリティー
 - ・ チャージバック手続きを利用した実効性のある紛争解決
 - ゼロ・ライアビリティー
 - ・ 法令で要求される限度以上の保護を独自に行っている¹⁰
 - ・ デビット及びクレジットの双方に適用される
 - ・ オフライン及びオンライン取引の双方に適用
(いわゆるカード番号を盗まれたときも同様)
 - ・ 但し、この方策は、事業目的のカード、ATM 取引及び、VISA によって処理されていない暗証番号 PIN 取引には適用されない。
 - チャージバック
 - ・ チャージバック制度は、紛争解決に資するものではあるが、ADR ではない。なぜならば、その本質は、カード所持者の銀行と、販売店の銀行の間で、一定の要件を満たす場合に、自動的に返金を認める契約に基づくシステムであって、消費者と事業者の間の実質的な紛争を解決するシステムではないからである。
 - ・ チャージバック制度は、次の分野で救済措置として機能する。
 - (1) 認証プロセスに関する誤謬
 - (2) 不正使用（詐欺）
 - (3) 遅延又は商品未着に関する紛争
 - (4) 品質に関する紛争¹¹
 - ・ これらの方策は消費者のクレジットカード取引に対する信頼を深めることになり、結果として競争力の向上につながる。
 - ・ 国際的なルールの確立及び国境を越えた詐欺事件についての情報の共有が望ましい。

¹⁰ 12 CFR 205.6 によれば、カードの盗難又は遺失を知ってから 2 営業日以内に通知をなした場合、消費者の責任は、50 ドル又は通知がなされるまでに生じた不正利用額のいずれか少ない額を超えないこととされている。

¹¹ 但し、ADR ではないので、販売店側が同意しなければ、手続きはそこで終了となる。品質に関する紛争は最も難しい分野である。

(3) ロイス・グリースマン氏（イーコンシューマー・ドット・ゴブ）：国際取引における苦情の傾向

イーコンシューマー・ドット・ゴブのサイトで受け付けた苦情の統計等についての紹介

イーコンシューマー・ドット・ゴブ (<http://www.econsumer.gov>) とは、インターネット上の国際的な詐欺事件の増加に対応するために、多国間での情報の収集及び共有を目的として開始された取組である。その主な内容は、(i) 一般に向けた多言語による情報提供サイトの開設及び(ii) 各国の法執行機関が情報を共有するためのパスワード制のサイトの開設である。一般サイトでは、オンラインで苦情を受け付け、この内容は、国際的消費者保護・執行ネットワーク（ICPEN）のメンバーである各国の法執行機関で閲覧が可能となっている¹²。

FTC で実際に扱っている事件及び FTC のサイトに設けられているオンラインで受け付けられている苦情のデータを考慮すると、2004 年において 61%が国境を越えた詐欺に関する事件であった。

FTC は、100 を越える国の消費者に対する救済を提供した（カナダ、イギリス、オーストラリア、ドイツ、日本、が被害者の多い国）。

国境を越えた詐欺事件は重大であり、費用及び専門的知識が要求される。ADR は、詐欺事件には機能しないので、公的な救済システムが必要である（特に、資産を発見することが重要であるため）

(4) フレドリック・ノルドクイスト氏：消費者からの国際取引に関する苦情の欧州における傾向

欧州消費者センター（ECC）¹³で扱った苦情等についての統計の発表

（統計の詳細は、別紙パワーポイント参照）

¹² Econsumer.gov からは、日本の機関として、内閣府（www.consumer.go.jp）、国民生活センター、経済産業省、公正取引委員会が主なコンタクト先としてあげられているが、日本語のページは提供されていないこと、及び、消費者政策については、内閣府、特定商取引法については経済産業省へ連絡すること、などと（英語で）書かれているために、どこへどのような苦情を持っていけばいいのかが分かりづらい。なお、内閣府国民生活局消費企画課

（www.consumer.gov）と公正取引委員会のトップページには、econsumer.gov へのリンクが貼ってあるが、他の省にはなかった。

¹³ ヨーロッパの 23 カ国から構成されるネットワーク。欧州委員会の健康・消費者保護総局 1 と各国の資金によって運営される。各国それぞれが資金を負担しているためか、本部のウェブサイトにあたるものは存在しておらず、各国の ECC がそれぞれのサイトを運営している。各国のサイト URL については、添付“The European Online Marketplace: Consumer Complaints 2004”巻末に記載されている。

ECC は、消費者への助言や、ショップとの交渉のサポートなどにより、紛争解決に助力するが、もし、これらの方法でも解決に至らなかった場合は、そのケースは、該当する ADR 機関へ回される。

ちなみに、2004年度の詳細な報告書が既に発表されており、下記サイト等から入手可能である。

http://www.eej-net.org.uk/it/print/eur_online_marketplace_2004.pdf

これによると、2004年度の主なデータは下記のとおりである。

報告された件数： 2,544

苦情及び紛争件数： 31

情報の請求： 1,713

内容の内訳

発送に関するもの（不達、遅延等）	41%
製品に関するもの（瑕疵、注文違い等）	25%
価格・値段に関するもの	8%
補償等	7%
契約条項	6%

また、いわゆる詐欺に関する問題意識が高まったことが、2004年の報告書の中では触れられている。

(5) マイケル・ジェンキン氏：

カナダ産業省消費者問題局局長

- 本質的に犯罪的な行為と、商業活動との峻別が重要
- 商業行為の適正化のために何が必要か

自主的規制的手続き（最終的に法律となり、他の分野にも適用される）

不公正な商業活動を経験者の率は驚くほど高い

私的な救済手続きの充実や、望ましい商業活動の基準の策定（ISO など）

(6) スーザン・グラント氏：

（米）全国消費者連盟公共政策担当ヴァイス・プレジデント；米国大西洋消費者対話（TACD）インターネット・ワーキンググループ共同議長（米）

個人消費者の視点

救済手続きの限界

政府機関は、個別の苦情は取り扱わない

但し、非公式（私的な）救済手続きが功を奏する場合もある。

問題は、誰が費用を負担するか、という点。

(7) Q&A など

Q：オンブズマン制度についての長所及び短所

問題は、業界からの独立性の確保である。

この点がクリアできれば、オンブズマンは将来期待できる制度

Q：司法へのアクセスへの容易さと弁護士的活動

弁護士がプロボノ（無料奉仕）としてケースを扱うことを考えてもよい。

3. セッション 2：ADR 市場における最近の展開

(1) メリッサ・コンリー・タイラー氏¹⁴：ADR と新技術

ODR の特色、行われている現状、長所・短所等全般についての一般的な説明。（詳細については、別紙パワーポイント参照）

- 現状：2004 年 7 月で 115 の ODR サービスが存在し、そのうち 82 が活動。
- 中心分野は、消費者問題、ドメイン名紛争など
- 取扱いケース数は、スクエア・トレードが 150 万件以上、サイバーセトルが 9 万件以上解決済み、アイコートハウスに 1 万件以上提出（しかしながら、まだ利用率は低い）
- ODR が利用しにくいと言われている根拠についての検証
 - ・ ODR は機能しない → 否 高い解決率と満足率
 - ・ 需要がない → 否 高いニーズ及びユーザーも満足度のデータ
 - ・ 提供したい者がいない → 一部の要素は是 抵抗はある
 - ・ 市場性・認知度の欠如 → 是 認知度は低い
 - ・ 執行力の欠如 → 是 多くの ODR には拘束力がない
- 利用率を高めるための方策
 - ・ ODR の標準的なプラットフォーム
 - ・ 国境を越えたケースの取扱い
 - ・ 執行力の確保
 - ・ 認知度の向上

(2) スティーブ・コール氏：ADR とトラストマーク・プログラムの連携

BBB、グローバル・トラスト・アライアンスなどの現状などもふまえたオンライン・トラストマークと ADR を相互に利用することによる今後の可能性などについての解説（詳細は、別紙パワーポイント参照）

- BBB の果たしている役割（教育、ショップ等に関するレポートの提供、トラストマーク、紛争解決手段の提供）

¹⁴ 2003 年にビクトリア州司法省から国際紛争解決センター（ICRC）に委託されたオンライン紛争解決の可能性に関する調査報告を行っている。この調査の目的は、オーストラリア a 及び国際的な ODR スキームの評価、ODR の需要に関する調査、及び、ODR を利用又は利用していない実際のケースに関する研究を行うことである。対象となっている ODR サービスは、オンライン・オンブズ・オフィス、メディア・ネット、スクエア・トレード、ECODIR 及びディスピュート・マネージャーなど。報告書の詳細は、司法省のウェブサイト

(<http://www.justice.vic.gov.au/>) のほか、ICRC のウェブページ

(<http://www.psych.unimelb.edu.au/ICRC/research/previous.html#online>) で閲覧することができる。ICRC はメルボルン大学の社会心理学等を扱う部門に設けられていた機関であり、仲裁や調停等の研究を主に行っていたが、2005 年 4 月 15 日縮小決定し、2005 年 6 月 30 日現在活動休止になってしまっている。

- ADR の重要性（消費者紛争に裁判所が不向きであること、セーフティネットとしての役割）
- トラストマークと ADR（トラストマークにより ADR による紛争解決を保証。トラストマークの認知度の高さ）
- ADR ビジネスの市場性の検討
 - ・ 私的機関ではペイしない
 - ・ 消費者は費用を負担したからない
 - ・ 企業も明確なメリットなしでは参加したからない
 - ・ 政府からの資金も常に期待できるわけではない
- 参加による明確なメリットをどう創出するか
 - ・ リポートシステム
 - ・ 法による強制など
 - ・ トラストマークは、消費者に対する認知度が高ければよいインセンティブ
- 国際的な ADR システムが今後の最重要課題
（裁判システムは不向きで、執行にも疑問がある）
- 現在進められているプロジェクトの紹介
 - ・ BBB/カナダ-BBB/トラスト UK など国際的な協力関係
 - ・ ODR プラットフォームの紹介（商務省主導）

(3) アルステア・テンペスト氏：苦情処理の促進

- ADR / ODR 重視されるポイントの変化
 - 苦情処理メカニズムの確立を含めたベストプラクティスの確立
 - 苦情処理のための特別な機関 v 各社独自の苦情処理
 - 公的機関による処理
- 各社独自の努力の例
 - ・ “よくある質問” (FAQ) の充実（情報提供のための効率的方法の確保）
 - ・ 複数の紛争処理手段の具備
- 欧州消費者苦情申請フォーム（CCCForm）
 - 翻訳手段の具備が最大の問題となっている¹⁵
- 具体例
 - インフォフィルター（オランダ）
 - (<http://www.infofilter.nl/InfoWWW/index.html>)
 - オンラインで、かつ、よい双方向性が確保されている
 - 70%の苦情はオンライン経由。年齢による差異はない。
 - 自主規制機関

¹⁵ ヨーロッパ各国の消費者保護関連の法律は、消費者が自分の母国語で苦情を申し立てることが保障されているため、苦情処理プラットフォームには、翻訳機能が重要とのこと。

全国自主規制機関など

(4) クリスティーナ・モーリッツ氏：ADR 紹介と EU の裁判外紛争処理ネットワーク EU の裁判外紛争処理ネットワーク（EEJ-Net）¹⁶の現状についての説明

- 連絡先の機能
 - 国際紛争経験のない小規模 ADR のサポート
 - 翻訳・通訳サービス（無料）
- 国際的照会システムの必要性
 - 各国の ADR 法制の相違
- 国際的照会システムの働き
 - ・ ADR に関する情報提供
 - ・ ADR への照会、転送スキーム
 - ・ 裁判及び裁判外の紛争解決システムに対する自由な選択の確保
 - ・ リソースを守るための不適切なクレームのフィルタリング
 - ・ 政策担当者に対する情報供与
- 国際的照会システムの拡充及びさらなる投資が必要である。

(5) イザベル・メンデス・カベカダス氏：民間 ADR スキームへの政府支援 消費者紛争に関するリスボン仲裁センターの現状についての説明

NGO 組織

1989 年に試験運営がスタート

収入源は商業・消費者擁護省

司法省、メトロポリタン・リスボン・エリアなど

提供サービス(1)法的助言（70%がここで解決）、(2)対審

複雑な司法手続きを回避することができるというメリットがある。

¹⁶ EEJ-Net とは、EU/EEA 各国で運営されている法廷外の救済システムである。EEJ-Net は各国の消費者が他国とのビジネスとの間で紛争を有している場合に、ADR を通じてこれを解決するための各国のコンタクトポイントから構成されており、各コンタクトポイント（又はクリアリング・ハウス）は消費者に助言をし、また、ビジネスが所在している地域の ADR に対し、苦情を申し立てること、又はそこに苦情を転送することを支援する。オーストリア、ベルギー、デンマーク、フランス、フィンランド、ドイツ、ギリシア、アイスランド、アイルランド、イタリア、ルクセンブルグ、オランダ、ノルウェイ、ポルトガル、スペイン、スウェーデン及びイギリスの 17 カ国の政府と欧州委員会との共同組織である。<http://www.eejnet.org/>に HP がある。

(6) アンドレア・ダ・シルバ氏

必要事項

消費者の市場への信用を高める

救済手段の拡充

ADR ビジネスをいかにしたら採算がとれるようにできるか。

今後の重要課題

国際的詐欺行為に対する対策、執行方法の確保、消費者教育及び私的な合意による国際的協力の推進

(7) スティーブ・ブルッカー氏

ADR における国際協力の重要性

トラストマーク

ADR には必須ではないか

政府の承認を要するのか

消費者は、裁判に持ち込む前に ADR を経るべきという考え方をすべきではない。

4. セッション 4：少額訴訟手続きとその他政府による紛争処理スキーム

(1) スーザン・ボウラー氏：民事裁判所における少額訴訟手続き

ニュージーランドにおける紛争審判所についての概要

ニュージーランド消費者保護法による

特徴は、非公式な手続き、訴え額の上限が決まっていることなど

法律家は関与しない。最終決定に執行力はある。

速くて安価な紛争解決手段

(2) ラース・グロンダル氏：消費者紛争委員会

ノルウェーの消費者紛争委員会についての説明

➤ 3つのタイプの ADR

- ・ 政府によって設立、資金提供（消費者紛争委員会）
- ・ 業界との協力により消費者諮問機関が設立、資金提供
- ・ 業界にのみによって設立、資金影響

➤ 消費者紛争委員会

- メリット
 - ・ 消費者に安価（無料）
 - ・ 独立機関
 - ・ 紛争解決能力がある
 - ・ 決定に拘束力がある
- デメリット
 - ・ 国の負担が大きい

- ・ カバーされていない範囲が多い
- 私的な ADR 機関（消費者にも国にも負担が少ない）
デメリット
当事者の合意によってしか手続きができない
あまりに様々な機関があるので、消費者が混乱する

(3) ジョン・ステーシー氏：国境を越えた少額訴訟

ヨーロッパ少額訴訟手続きの説明

裁判所の内部にある ADR

- 少額訴訟の特徴
 - 代理人なしでの紛争解決
 - 訴え額の上限がある
 - 費用は訴え額に相応
- 欧州における少額訴訟の目的
 - 迅速で安価な判決
 - 代理人を不要とする
 - 旅費その他の必要費用を削減
- 対象とならない訴え
 - 婚姻関係から生じる財産問題
 - 破産手続き
 - 社会保障、仲裁、雇用に関する訴え
- 手続きの概要
 - 定型フォーム
 - 簡易手続き
 - 上訴の制限
- 費用負担
 - 原則敗訴者負担。額の決定は裁判所の裁量
(但し、代理人費用は、敗訴者が自然人の場合には、これに含まれない)
- 強制執行
 - 欧州の少額訴訟の判決は、メンバーである他の国で執行力を有する

(4) パトリシア・バッカ・ナバハ氏

消費者の市場に対する信頼を高めることは重要

そのために迅速な紛争解決システムが必要である

しかしながら、裁判システムはそれほど迅速とはいえない

しかし、双方の合意がなければ、裁判によるしかない。

そのための方策

参加へのインセンティブの創設

罰則の制定なども考慮する

(5) トーマス・ゴードン氏

HALT（法改正のための米国機構：An Organization of Americans for Legal Reform）¹⁷

HALTは、一般市民に対して、法的紛争を自分で処理できるための書類、手引きその他を供与している。

少額訴訟裁判の大きな2つの問題

- ・ 訴額の上限
- ・ 回収の困難性（勝訴しても回収が難しい）

(6) Q&A

少額訴訟は完璧な紛争解決の手段ではないが、コストパフォーマンスの点で有利
代理人の要否その他の問題

カナダのケベックに、極めてアグレシブな少額訴訟システムがある。そのデータは、裁判開始後、代理人の有無は相違を生まないことを示唆している。

5. セッション4：コレクティブ・クレーム：原告消費者と消費者団体

(1) ロバート・クロノフ氏：大陸法系の国におけるコレクティブ・クレーム

米国のクラスアクションに関する説明

連邦規則 23

米国内でミシシッピ州だけがクラスアクション手続きを持っていない

➤ 特徴

- 要件（23(a)）
 - ・ 該当人数が大勢すぎて全員参加訴訟は実務的でない
 - ・ 法律又は事実上の共通の問題の存在
 - ・ クラス特有の訴えを有する代表者
 - ・ 当事者となっていないクラスメンバーの利益をも十分に代弁する代表者又は代理人
- 種類
通常最も利用されるのは、23(b)(3)
クラスのメンバーに共通する法律上又は事実上の問題の比重が個々の問題を上回っており、クラスアクションが最も優れた手段であること
- オプト・アウトの権利
 - ・ 23(b)(3)アクションには、メンバーにオプト・アウトの権利が保障

¹⁷ 1978年設立のNPO団体。目的は、一般市民の司法に対するアクセスを向上させること。サイトURLは、www.halt.org

されている。

- ・ オプト・アウトしないと判決の拘束力が及ぶ。
- ・ オプト・アウトの機会を保障するために、裁判所はしかるべき通知を行う。

➤ 消費者クラスアクションの例

- ・ タバコ、自動車、薬品、医療機器、保険、クレジット等

➤ 国際紛争に関する問題

- ・ 手続きについての不案内
- ・ 管轄、裁判地等の問題
- ・ 主権の問題
- ・ 言語的問題

➤ まとめ

国外の原告を含むクラスアクションは複雑な問題を生じる
ルールが複雑である
しかし、個々人の損害が少額なケースでは有用なツール

(2) アントニオ・ギディ氏：大陸法系の国における集団訴訟

大陸法系の国には、発達したクラスアクションシステムが存在しない。

➤ 障害

- ・ 学問的見地からの反対意見
- ・ 実務的な問題
 - パワフルで積極的な判事が必要
 - 著しく高い訴訟費用
 - 成功報酬制度（完全な成功報酬制度は、大陸法系の国では違法）

➤ 大陸法系の国にクラスアクションへの導入

- ・ コストは実際にはそれほどかからない（米国では訴訟費用全てが高額）
- ・ 個々の手続き制度の違いにすぎない
- ・ 大陸法系の国に、オプト・インのクラスアクションはあるが、オプト・インのクラスアクションは、真の意味でのクラスアクションではない（結局、個々の原告からの個別の同意を要するという意味では、普通の集団訴訟と異なるところがない）

(3) 山本豊教授：日本の集団訴訟

日本の集団訴訟についての解説

➤ 選定当事者制度

利益を共にするグループ内で、訴訟を遂行すべき代表者を選定できる。
但し、システムの不十分性及び認識率の低さによりあまり利用されていない。

➤ 法改正の傾向

- ・ 何らかの選任手続きなくして、他者が知らないうちに訴訟提起を可能とすることに対する抵抗感が強い（アメリカ式のクラスアクションは難しい）
- ・ 現在、一定の要件を満たす場合に、消費者団体による訴訟提起について検討中

例：一定の商業行為の差し止めを求める場合

➤ さらなる課題

- ・ 訴訟提起を行える消費者団体に対する専門家の援助
- ・ 財政的問題

(4) パトリック・フォン・ブラウンムール氏：消費者団体による集団訴訟

ドイツでの集団訴訟についての紹介（パワーポイント参照）

ドイツ及びEUにおける集団訴訟のためのツール

- ・ 1965年に、消費者団体が不誠実で誤解を招く広告に対する差し止めを提起できるようになった

ADR、債権譲り受け

国際的紛争に関して

- ・ 1998年「消費者の利益を保護するための差止命令に関する指令」¹⁸
- ・ 全国的な消費者団体は、他の加盟国で差し止め訴訟を提起できる
- ・ 権限ある組織の創設

国外での強制執行

2004年、消費者保護協力に関するEU規則¹⁹

各加盟国は、執行機関を設立する。

EU全部をカバーする執行のためのネットワーク

➤ 集団訴訟制度の必要性

差し止めだけでは利益は得られない

個々人に対する救済の必要性

(5) アンドレ・ロンゲ・デ・ディグエレス氏

フランスにおける消費者団体によるクラスアクション

法的には、消費者団体は、金銭的救済を目的とした訴訟を提起できる。

¹⁸ 原文は下記で閲覧可能

http://europa.eu.int/comm/consumers/policy/developments/acce_just/acce_just09_en.pdf#search='EUDirective%20on%20injunctions%20for%20the%20protection%20of%20consumers'%20interests'

¹⁹ 原文は下記で閲覧可能、

<http://register.consilium.eu.int/pdf/en/04/st03/st03674-re01.en04.pdf#search='EURegulation%20on%20consumer%20protection%20cooperation'>

しかし実務的な利用は極めて難しい（広告が禁止されていること、主体的に訴訟を提起することは許されていないこと、などのため）

しかし、ニーズは高まっているので、調査のためのワーキンググループを設置
但し、フランスとしてはアメリカ的なクラスアクションの導入には極めて消極的
ポイントは、オプト・インかオプト・アウトかである。

(6) リカルド・モリシタ・ワダ氏

ブラジルのクラスアクションの状況

1990年ブラジル消費者法で、米国タイプのクラスアクションを自らの法制度に適合するような形で導入。

いくつかの制限 個人消費者が訴訟を提起することができないなど

(7) Q&A

米国における問題の状況と、他の国での問題の状況が異なること

大陸法系の国のクラスアクションに関する最大の理論的難点

なぜ、第三者が他人の権利を処分できるのか？（訴訟を提起できるのか？）

6. セッション5：政府が支援する救済

(1) ステイシー・フォイヤー氏：消費者に代わって救済を獲得する権限と経験

FTCが行っている消費者保護活動についての説明

➤ 救済とは何か

消費者の受けた損害を回復するため、金銭的支払いを受けること

損害の補償であるから、2倍や3倍などの懲罰的賠償は含まれない。

➤ 実例

FTCは、86件のケースを提起し、81件で計5億7300万の返還を命じる決定を獲得²⁰

国際的金銭分配が必要なもの 100カ国に対し、合計250万

Ex. www.skybiz-redress.com

➤ 問題点（国境を越えるケース）

被告の資産の確保

国際的執行の問題²¹

➤ 考察

²⁰ FTCが被害者を包括して代理して、自らが当事者となって損害賠償請求の訴訟を起こすという訴訟形態。特に法律上に根拠のある訴訟形態ではなく、いわばエクイティ上の救済手続きとして行われているもの。個々の消費者からの授権は存在していない点、及び、FTCが賠償金を獲得した後に、個々の消費者に対してその分配を行うことなどに特徴がある。

²¹ FTCは米国の政府機関であるから、他国の被告に対して、FTCが直接原告となって訴訟を起こすことは、他国の主権を冒すことになる、との反論があったケースがある。これに対して、FTCは、米国を代理しているのではなく、個々の消費者を代理した損害賠償請求であるから、本質は民事訴訟であり、主権を冒すことにはならない、との主張を展開。

政府が支援する救済は補助的な制度である。

詐欺のケースでは個々の被害者が訴訟を提起することは望めず、この制度は有用

多国が関与するケースでも有用

- (2) アンドレア・ローゼン氏：救済獲得のための既存の権限・望まれる権限
カナダの産業省競争政策局での救済への取組の実態
- 産業省競争政策局とは
政府機関
消費者保護のみならず公正取引の確保も担当
 - カナダの法制度
刑事手続きにおいて原状回復が可能
州によっては、行政的手続で原状回復が可能な法制になっている
 - 検討事項
資産の事前凍結権限
過剰な凍結をどう避けるか
 - 国境を越えるケース
カナダ国外に存在する資産を、国内のみの手続きで凍結するツールの不存在
- (3) ホセ・ロア・ラミレス氏：消費者団体の金銭的エクイティ上の救済を獲得
チリでの政府主導の救済に対する取組の実態
- チリでの消費者保護：司法及び行政
消費庁（SERNAC）行政機関
消費者保護法 1997 の執行を担う
 - 手続き
SERNAC に対して苦情申立を行うと、SERNAC が問題の企業に対し、それを転送し、企業から解決の申し出が行われる。
苦情の 2/3 までは調停の段階で解決する。
司法手続きは、おおまかに個別手続きと集団訴訟に別れる。
個別手続きは、通常訴訟と少額訴訟（520 米ドル未満）
 - 消費者保護法における集団訴訟手続き
2004 年に導入
集団的な解決を求めるための限定された手続き
国の機関も本手続きを開始できるが、判事は、SERNAC に連絡をしなければならぬ。
申立権利者：SERNAC、消費者団体、50 名以上の利害関係ある消費者
中途での参加も可能
 - 救済を求めるための他の方法

SERNAC は、手続きを開始しなくても、CPA に基づき、直接企業と交渉して救済を求めることができる。

(4) マリアンヌ・オービハマー氏：集団訴訟手続きを通じて救済獲得

スウェーデンのオンブズマン制度と集団訴訟の現状

- スウェーデンのオンブズマンは政府機関であり、消費者保護法の執行機関でもある。
 - ・ 自ら差し止めを求める手続き、罰金等を課す手続きを行う
 - ・ 集団手続き法に基づき、救済を求めてグループ・アクションを裁判所に提起
 - ・ パイロット・ケース・アクション（消費者を代表して訴訟を提起）
 - ・ ADR 委員会におけるグループ・アクション
オンブズマンは、救済を求めるケースを、商社集団のために、消費者苦情委員会に対して出訴できる。
- 集団手続き法（米国のクラスアクションの手続きに要件が類似）
オプト・インのシステムである
 - ・ メリットは救済が容易に得られること、紛争解決の協力的なツールであること
 - ・ デメリットは、オプト・インする消費者を集めるのが難しく、手続きが複雑であること

(5) ハ・ミンヨン氏

韓国の消費者委員会の現状

消費者のために金銭的救済を得ることができる。

ADR は、政府によって設立された機関

執行力については、当事者が合意すれば、他の決定と同じ効力がある。

(6) ジーン・アン・フォックス氏

アメリカ消費者連合（CFA）の活動について

私的な消費者団体であり、政府機関ではない。

しかしながら、消費者保護において不可欠の構成要素である。

多数の州がからむ訴訟などで活躍している。

ADR は、費用が高すぎる。

7. セッション 6：海外案件における国際司法協力

(1) ルイーズ・エレン・テイツ氏：外国の金融判決の認識と執行

➤ 司法省

原状回復手続きの一環として他国での手続きを実行している

(例) カナダ企業が米国住民に対してビジネスを行っており、損害は米国で発生。

カナダでの差し止め手続き及び資産凍結手続きを実行

- ・ 難点

公的政策に基づく命令は他国には効力を持たないのではないか？

カナダ裁判所は、米国は刑事手続きに関与すべき権限を持たないと述べた。

- ・ 今後の展望

消費者問題で資産凍結を命じうる法的権限が必要

国際的協力又は法整備

(2) ジョナサン・ウェルチ氏：

海外資産の回収：資産凍結とレパトリエーション（自国への資金還流）

- 各国の現状

米国は強制執行に関する条約の当事者となっていないが、執行力を認めるにあたり、国際相互性を要求していない（なので、条約の不存在は必ずしも米国内での強制執行の妨げとはならない）

EUには強制執行に関する合意があり、加盟国の判決は、他の加盟国での執行力が認められる。

1992年から米国は、国際協力に関する交渉を開始している。

例：仲裁に関するニューヨーク条約

- 今後の展開

外国判決の登録制度は簡易な執行力の付与方法として検討されてよい
貿易地域（自由貿易地域内部で執行力を認めることなど）

(3) ミケーレ・タルッフォ氏：

国境を越えた民事訴訟手続きの原則及び規則案

- アメリカ法律協会とユニドロワ（UNIDROIT）²²の共同プロジェクト

- 国際訴訟における訴訟手続きを当該裁判所が存在する地域の手続き法を適用させることによって調整

- 国内の訴訟手続きを統一化することが目的ではなく、また、消費者保護に特化したものでもない。

- 事前手続き（資産凍結）

当該裁判所自身に管轄権がなくても、認められるのではないか（外国判決の執行と同様に考えればよい）

²² the International Institute for the Unification of Private Law
HP は <http://www.unidroit.org/>

- 外国判決の執行手続きなど

(4) ジョン・ウィルソン氏

米州機構（OAS）²³の現状

南北アメリカでの国際協調の取組

- 25 の公法私法分野での協力
 - ・ 公法分野 刑法関連や家族法に関するもの
 - ・ 私法分野 証拠等の手続き法、判決の執行等に関するもの
- 現在行われているプロジェクト
 - 安全な E メール・システムへの取組
- CIDIP に関して
 - 米州国際私法専門会議
 - 第 7 期における各国の消費者保護に対する試み
 - フレームワーク
 - 管轄及び準拠法選択の問題
 - 旅行に関する特別規則
 - インターネットに関する特別規則
 - 救済のメカニズム
 - 少額訴訟の手続き
 - 政府主導の手続き
 - 集団訴訟
 - 執行手続き

(5) エリック・L・ルイス氏

在野の視点から

問題点：

- 穏当性（実務的に重要である）
- 救済（付随損害の問題など）
- 実務性（アメリカは他国判決の執行力付与に優れている）
- 事前救済手続き（資産凍結など）
- 情報の入手

(6) コーネリア・クテーレア氏

EU の現状

少額訴訟での支払い命令などは困難なケース

²³ 北南米 35 カ国の加盟国からなる組織 www.oas.org

(7) Q&A

さらに拘束力のあるツールが必要
政治的な救済もひよっとしたら重要
政府・政府間の協力が必須である
教育的視点も重要（法システムの相違など）

8. セッション7：事例検討

（アジェンダの P. 10 のケースに基づく）

(1) ケース 1

サービスの質に関する紛争

最も費用効果の高い解決方法は何か？

- ・ チャージバックが最も費用効果が高い
- ・ BBB やその他の ADR を頼む
- ・ 各国の実務的方法

オーストラリア“不十分 (not enough)”や、“情報共有化 (share information)”
ウェブサイト

スウェーデン“消費者情報 (consumer intelligence)”

EU ECC センターがふさわしい ADR 機関を探してくれる

イーコンシューマー・ドット・ゴブ（他国の機関について調査する）

(2) ケース 2

同企業の多くの顧客が不満足を覚えているケース（取引方法に問題があるケース）

問題のビジネスがある国でのコンタクト先を探す

- ・ チャージバックはここでも使える
- ・ 少額訴訟裁判（国境を越えるケースでも使えるだろう）
- ・ FTC 又は各州の消費者保護担当機関への連絡
- ・ その他 EECNet や BBB など

(3) ケース 3

犯罪的な詐欺のケース

詐欺ケースの場合は、ADR 等の手続きは効を奏しない

- ・ クレジットカードのチャージバック
- ・ 消費者団体、消費者保護機関への連絡
- ・ 犯罪捜査機関への連絡
- ・ OECD 新ガイドライン 2003²⁴が参考になる

²⁴ <http://www.oecd.org/dataoecd/24/33/2956464.pdf>

9. セッション8：まとめ：次の段階に向けた討議

- 注目すべき動き
 - ・ トラストマークに関し BBB とトラスト UK 間の合意
- 今後の課題
 - ・ ADR の理解や制度は国毎に異なる
 - ・ 国境を越えるケースの増加
 - ・ 交際的な協力、ガイドライン、司法共助などの必要性
 - ・ 行為主体を誰にするのが最も効果的なのか
 - ・ 費用対効果のある救済を考える必要
 - 政府主導の救済や集合訴訟などの可能性

III. 総括

インターネットの普及により、国境を越えた消費者問題が増加する現状において、これらの紛争をいかに効率的に解決し、消費者の救済を図るか、という今回のワークショップにおいて、どの参加国も、費用と時間をいかに節約するか、ということ念頭にいた方策を展開していた。

特に、ADR については、その費用負担を誰がするのか、という点がいずれの国でも議論になっているようであり、この点は興味深く感じた。確かに、正式な裁判手続きは不要とは言っても、もし、ADR 組織を民間が運営するのであれば、その運営が採算ベースに乗る必要があるのであるし、その費用をもし消費者が負担しなければならないのであれば、ある程度が税金で賄われる裁判に比べてその費用が低くてすむ、と言えるかは必ずしも確実とは言えない問題だからである。この点を考慮してか、今回、紹介されたシステムは、国又は地方公共団体が資金提供をしているものか、又は、ビジネス業界が資金提供をしているものであった。

さらに、特にクレジットカード業界の取り組みは、直接の紛争を解決する手段ではない、という意味で（ルールに則った解決がなされない場合の最終決断をする仕組みがないため）、厳密な意味での ADR ではないというものの、実務的観点から見れば、紛争解決手段と同時に金銭的な賠償手段をも兼ねているという点で極めて有効であり、特に、法律で求められる以上の保護を消費者に与えることにより、E-コマースに対する消費者の信頼を促し、ビジネス全体を活性化させる、という考え方は、ビジネス主導での消費者保護のあり方として、大変効果的なものと考えられる。実際に、具体例を元にしたディスカッションにおいて、具体的な解決方法として真っ先にあげられていたのが、チャージバックを利用することであった。

救済方法の関係においては、FTC が現在進めているラディカルな方法（消費者を代表するものとして、FTC の名前で金銭的賠償を求めるための訴訟を提起し、回収した資金を、被害者に分配するというもの）には驚いた。根拠を尋ねたところ、特に明文で、かかる権限を与えた法律があるわけではなく、FTC の一般的な権限を定めた法律及びエク

イティの伝統により認められたものであるとのことであり、なかなか大陸法系の他の国では同様の方策を採ることは難しいと思われる。実際に、sky-biz のケースの場合などにしても分配方法が明確に定められている訳ではなく、独自に手続きを行った国の消費者は分配を受けられる対象から実質的な観点に鑑みて排除されているなど、手続き的にはそれほど厳密ではない。また、訴訟参加の機会及び訴訟が行われているという情報が十分に与えられなかった他国の消費者が分配に参加しなかったときに、再び同じ会社に対して訴訟を提起できるのか、など謎が残る部分もある。

しかしながら、たとえば、刑事手続きの中で、原状回復のための金銭請求もできるなどの方策は、時間が重要な消費者保護の観点から見ると、なるほど、と思われる部分も多く、消費者保護機関が、民事救済もできる、という制度の効率のよさを感じた。

国際的な取り組みについては、公の枠組みでは、国家間の正式な合意がない限り、なかなか進めることが難しい。この点、民間ベースでの協力関係であれば、もう少し柔軟に進めることができると思われ、実際に、BBB とトラスト UK のトラストマーク及び紛争解決手段供与についての合意などは、その現れであると思われる。

以上

5. 日台法制度協調会議等参加報告

1) 第5回日台法制度協調会議 参加報告

【日時】2005年12月12日（月）9：30～16：00

【場所】經濟部国際貿易局 7F

【参加者】謝穎青弁護士（台湾側議長）、吉田一雄清和大学助教授（日本側議長）など

【議事要旨】

1. 挨拶

黄茂雄 中華民國商協進会理事長

吉田一雄 清和大学助教授、台湾側經濟部国際貿易局長

2. 日台双方の準則に関する説明・質疑応答

日本側：パブリックコメント中の日本の準則改定状況

台湾側：台湾版準則の公開とその影響

3. 日台双方の電子商取引法体系状況の報告・意見交換

日本側：2005年4月施行された個人情報保護法

～NTT コミュニケーションズの情報セキュリティ対策紹介

台湾側：台湾の電子商取引法体系

電子商取引契約の成立時期、少額商取引（マイクロ・ペイメント）の動向、日本のプリペイドカード情勢・法律、台湾でオークション課税開始など、意見交換が活発に行われた。

4. Online ADR 制度について

日本側：ADR の現状報告、国際 ADR～特に二国間 ADR 連携（BBB/ECOM 間の実証実験）に関する報告。

本年、台北市消費者電子商務協会（SOSA）が經濟部商業司から ADR 実施の委託をうけて ODR プロジェクトを整備し、また ECOM と同様に、米国 BBB とのオンライン ADR の提携に合意。ECOM の ADR 事業に対し、相談内容等の実務面から日本の ADR 体制に至るまで、幅広い関心が寄せられた。

ECOM の相談業務に関する質問

（SOSA）

Q: 相談員のバックグラウンドについて。

A: 専門知識を持つ一定の資格をもった人。

Q: 8割近い相談が助言によって解決されたのはなぜか。

A: 相談員によって整理された助言は、当事者間で複雑に絡まりあった糸を解き、いったん、熱を下げる役割も果たすことがある。また、例えば決済がクレジットカードの場合のトラブルでは、消費者にカード特有の仕組みを示すことで、相談者本人が問題解決をできるようになることもある。

Q:海外案件に関する相談は、台湾ではあまりないが、日本で多いのはなぜか。

A:日本では、海外とのショッピングも頻繁。

Q:ECOM 相談室の宣伝は行っているのか。

A:特に宣伝はしていないが、消費者センター等がサイトでリンクを張ってくれることもある。

Q:クーリングオフとオンライン取引、ナマモノの取引について、日本の状況はどうなっているのか。

A:日本で、ネット取引にクーリングオフは適用されない。生き物に関する取引でのトラブルは起きている。

Q:返品に関わる送料負担トラブルについて。

A:日本独自のトラブルかもしれない。送料負担・返金/商品交換のどちらも求める日本の相談者が多い。欧米の相談者の場合には、送料負担は自分ですので、商品交換・返金をして欲しいという希望が多い。(台湾でも日本と同様の考え方をする消費者は増えてきている、とのコメント)

Q:政府からの具体的な金銭的支援について。

A:手元に正確な数字はないが、予算には相談業務だけではなく、電子商取引等に関する準則の改定検討作業も含まれている。

Q:政府の委託先を ECOM に選定した理由。

A:オンライン上のトラブル解決のためには、電子商取引一般に深い知見のある団体でなければいけないと考え、そのような団体を選定。

(経済部国際貿易局)

Q:現在の ECOM/BBB の協力メカニズムはどのようなものか。

A:合意書を締結。相手国に苦情が出た場合に、相談斡旋の依頼をする。

(経済部商業司)

Q:相談は会員制か? 全国国民対象か?

A:会員制ではない。

(資訊工業策進會)

Q:相談は有料か? 将来、民間に移行したときにはどうするのか。

A:相談は無料。民間になった場合には検討課題になるかもしれないが、結果を今以上に、より厳しく求められるものであるので難しい問題。

Q:これまでの相談で、その後裁判所で控訴した例はあるか? あるとしたら、相談室での結果は裁判所で利用できるのか。

A:すべての相談結果を把握しているわけではないので、わからない。相手方の合意も必要であり、裁判所に相談結果を持ち込めるとは一概には言えない。

日本の ADR に関する質問

(SOSA) ECOM 実証実験終了 (2006 年 3 月末) 後、民間 ADR 機関が相談を受けることになるが、政府ではなく民間機関が相談を受けるメリットは何か。

(経済部商業司) 2006 年 4 月以降は、民間 ADR 機関が数多くできるとの見通しな

のか。また民間機関が ECOM の実証実験の経験・結果をどのようにして共有するのか。

(資工工業策進會) 今後設立される民間 ADR 機関はどこが管轄するのか。

(經濟部國際貿易局) 台湾も民間 ADR 機関を設立中だが、消費者保護の立場で一定の規範規則が必要など、最初の段階では政府の支援が必要と考えている。日本政府としては新たな民間 ADR 機関に対し、どのような支援を考えているのか。多くの ADR 機関ができたとき、解決能力、得意分野の違いを消費者はどのように見分けるのか。

SOSA からの要望

日本、台湾ともに ATA に加盟しているが、今年、日本は ATA 年次会議に欠席。これからは、このようなことのないようにお願いしたい。

經濟部國際貿易局からの提案

日本には ECOM、台湾には SOSA といった民間 ADR があるので、台湾－日本間、さらにはアジア地域での ADR 支援連盟を設立したらどうか。

台湾：謝議長からのコメント

ADR は電子商取引促進に必要であり、消費者にとっては ADR があることで信頼感をもつことができるなど、重要なもの。またオンライン取引の知識を消費者に正しく持つってもらうことも必要。相談は無料で行うため、ODR 機構の運営は難しく、欧米の ADR 機関は別の事業をもっていたり、政府支援がある場合も多い。電子商取引量は増加しているので、ADR は主流だと考える。事業者出資の相談センターを消費者が 100%信頼できるかどうかは疑問。アジアで民間 ADR 機関を作るには勇気が必要で、信頼のためには政府の力も必要である。日本・台湾間の意見交換は今後も重要と考える。

5. 閉会・今後について

吉田議長：昨年、年 2 回開催の提案があったが、詳細について話し合いが必要。今後、必要な範囲内で年 2 回開催したい。(台湾側も賛成)

議題については、論点も含め、事前にメールで確認したため、スムーズに進んだ。会議直前だけではなく、メーリングリストを作成して、今後も続けて生きたい。日本は韓国とも同様の会議を開催しており、一定のところで 3 カ国間のプロジェクトを行いたい。

準則の改定について、日本・台湾間の相互比較ができれば便利だと思う。

ADR については、国内の事例蓄積が国際間で共通のものになるのか、他国の参考となるのか、その辺も考えていきたい。

事前のフリートーキングから、セキュリティ等の話も出ると予想されたが、立法担当者もいたので、各テーマが深い議論に発展した。電子商取引のみに限定することも難しい時点になってきたので、台湾側のお考え、意見をお聞かせ願いたい。今回扱えなかった議題、持越しとなった問題については、さらにすり合わせていきたい。

謝議長：専門家による意見交換で有意義だった。今後、韓国の専門家も加えて会議を開催したいと思う。来年6月には東京で実務的な検討をして欲しい。台湾と日本の経済関係促進に貢献したい。台湾側を代表して感謝申し上げる。

2) 第5回日台電子商取引推進委員会共同会議 概要報告

【日時】2005年12月13日(火)9:15~17:55

【場所】台北国賓大飯店2F会議場

【参加者】川村敏郎・委員長(日本側:日本電気(株)代表取締役執行役員副社長、黄茂雄・委員長(台湾側:中華民国工商共進会理事長)ほか日台双方で80名程度が参加。

【議事要旨】

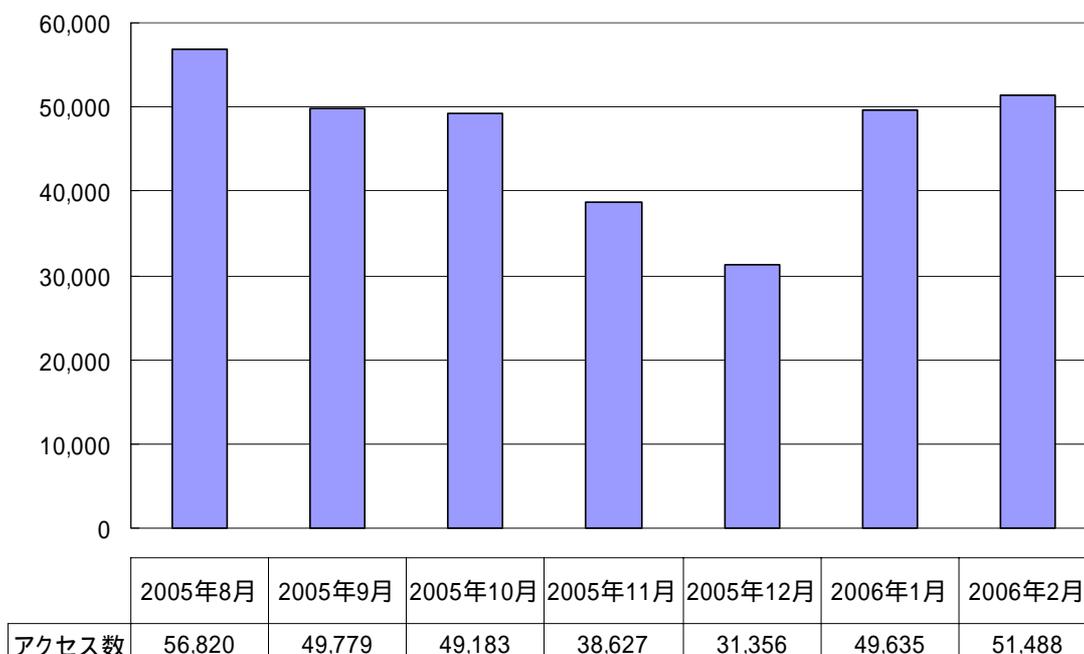
1. 台湾・日本各委員長挨拶
2. 台湾・日本政府側顧問挨拶 西川泰蔵・経済産業省大臣官房審議官(商務情報政策局担当)、施顔祥・経済部次長
3. 日台電商会議の一年間の成果報告(台湾)
4. 台湾・日本各政策紹介 陳秘順・経済部商業司科長から台湾の電子商政策、横田和雄・経済産業省商務情報政策課課長補佐から日本のIT政策について説明。
5. 12月12日(月)に行われた法制度協議会の結果報告(日本側・台湾側両議長)
川村委員長から、電子商取引の安心・安全な活用を図るため、ADRでの協力・意見交換はぜひ推進してほしいとの要望があった。
6. 電子原産地証明書:台湾側から現状報告があり、電子化について日本の協力提案。
7. ISMSの現状と動向:日本側からの報告
8. RFID
台湾側からの報告。様々な課題があり、解決のためには今後日台間での協力が必要であり、日本の響プロジェクトに注目しているというコメント。
9. 個人情報保護法施行後の現状:日本側からの報告
10. 少額支払規則:台湾側からの報告
11. 旅行業界におけるXML/EDI国際化の動向:日本側からの報告
12. 台湾におけるOnlineADR
経済部商業司からの委託を受け、ADRプロジェクトを整備中のSOSA(台北市消費者電子商務協会)からの現状報告。本年、既にBBBとはMOUを締結。現在実施されているBBB/ECOM間のやり方をプロトタイプとしてODRを展開し、アジアでのローカライズを検討。日本ともMOUを締結したいとの提案があった。
13. GBDe2005総会報告
2006年次総会は台湾での開催予定。黄委員長からは日本側の積極的な参加要請があった。
14. 日韓ECの現状について
15. とりまとめ及び閉会挨拶(双方委員長)

(報告:伊坂 淳子)

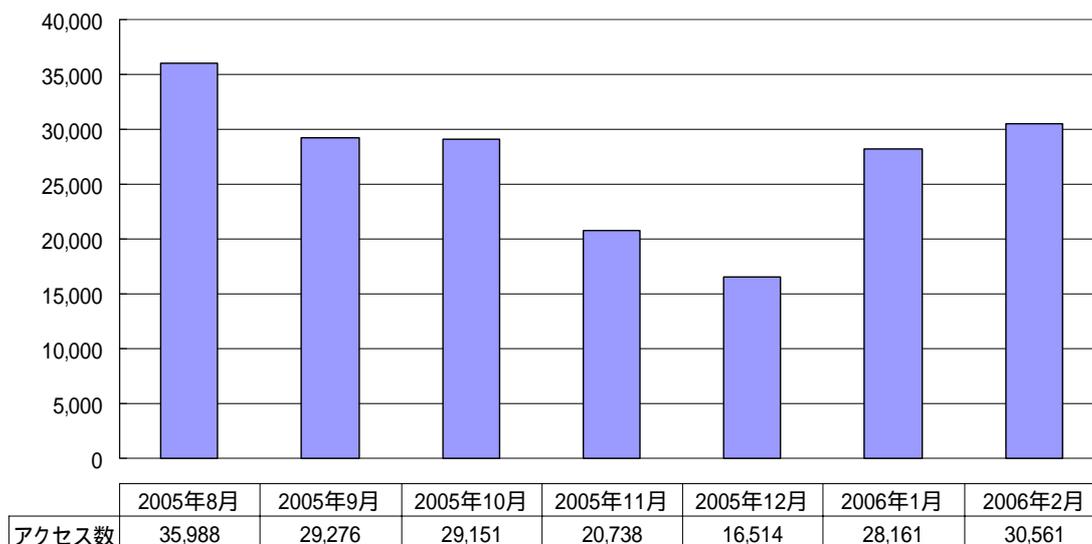
6. ウェブサイト・アクセス・ログ

【対象期間】 2005年8月～2006年2月

1. 月別アクセス数



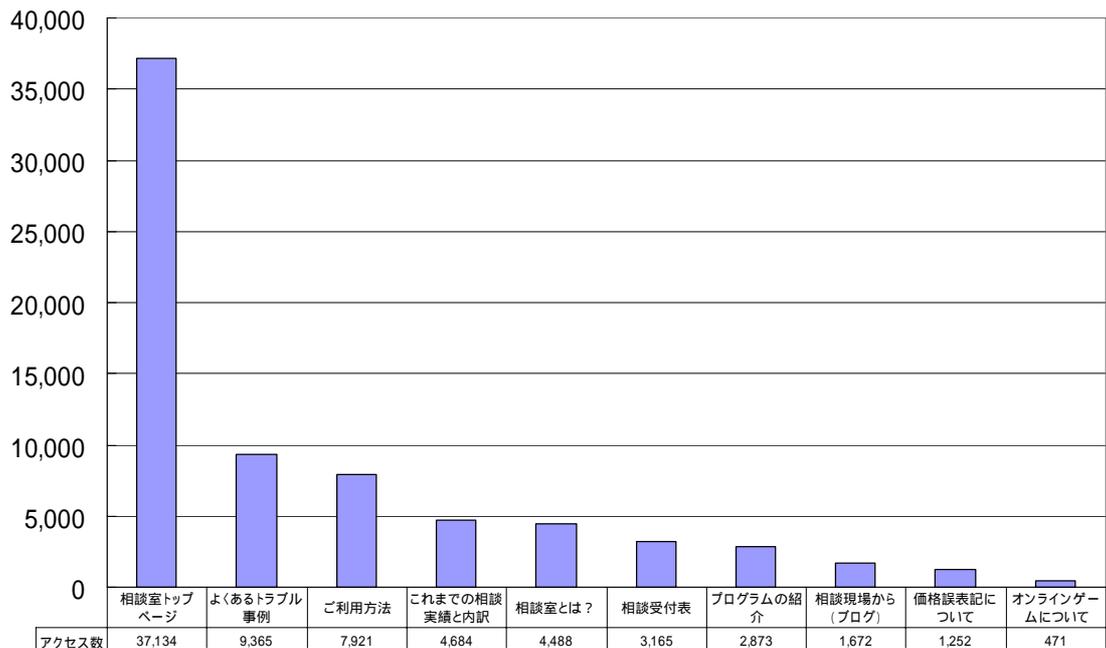
アダルトサイト等ワンクリック詐欺対策ページのアクセス数



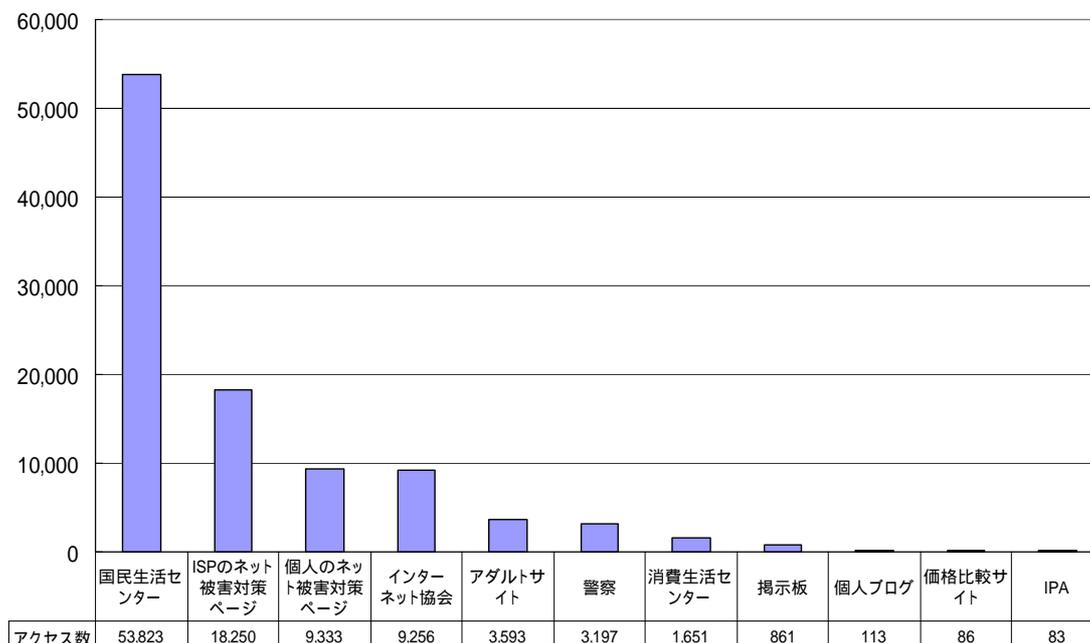
ワンクリック詐欺（不当請求）の相談は、2005 年年末にかけて一度沈静化しかけたが、2006 年に入り、料金や規約を記載したダイアログを表示する等の巧妙化した手口が現れ、再度アクセスが増えたと思われる。

2. ページ別アクセス数（2005.8 - 2006.2）

* ワンクリック詐欺対策ページを除く



3. リンク元別アクセス数



04年度に比べると、個人運営のインターネット被害対策サイトが増加し、そこからのアクセスが非常に増えている。また、アダルトサイトが、「自サイトはワンクリック詐欺ではない正当なサイトだ」と主張するために当相談室のサイトを紹介している例も増えた。また05年度は、ネットトラブルの話題を扱う個人ブログも現れていることがわかる。

4. 検索キーワード

検索キーワードの傾向は04年度とほとんど変わらず、「ネットショッピング紛争相談室」や「ネットショッピング+紛争/トラブル」等で検索するケースが多く、次いで「ECOM」や「アダルトサイト」というものが多い。

「国際紛争」「マネーオーダー」「中古車+オークション+注意点」というものもあった。

5. 国・ドメイン別アクセス数

	国名	アクセス数		国名	アクセス数
1	日本	253,172	30	香港	9
2	ネットワーク組織(net)	56,705	31	ペルー	9
3	営利組織(com)	3,394	32	フィリピン	9
4	シンガポール	126	33	サウジアラビア	9
5	ツバル	112	34	アイスランド	9
6	英国	77	35	米国政府機関	7
7	タイ	68	36	ロシア	7
8	台湾	65	37	ブラジル	6
9	ドイツ	62	38	インドネシア	6
10	フランス	59	39	中国	5
11	オーストラリア	47	40	旧ユーゴスラビア領	5
12	北米4年制大学	43	41	ポーランド	4
13	マレーシア	38	42	トルコ	4
14	米軍	34	43	オーストリア	4
15	ハンガリー	34	44	ベトナム	3
16	協同組合(coop)	32	45	フィンランド	3
17	非営利団体(org)	26	46	クロアチア	3
18	オランダ	21	47	ルーマニア	2
19	カナダ	18	48	ベラルーシ	2
20	イタリア	17	49	アルゼンチン	2
21	イスラエル	17	50	ポルトガル	1
22	ニュージーランド	15	51	ボツワナ	1
23	韓国	14	52	ノルウェー	1
24	メキシコ	14	53	チリ	1
25	ビジネス(biz)	12	54	チェコ共和国	1
26	スウェーデン	12	55	スロベニア	1
27	スイス	12	56	コロンビア	1
28	ベルギー	10	57	コスタリカ	1
29	ケニア	10	58	不明	12,506

禁 無 断 転 載

平成 17 年度 経済産業省 委託調査
インターネット ADR 実証実験報告書
平成 18 年 3 月発行

発行所 財団法人 日本情報処理開発協会
電子商取引推進センター
東京都港区芝公園三丁目 5 番 8 号
機械振興会館 3 階

TEL : 03(3436)7500

印刷所 新高速印刷株式会社
東京都港区新橋五丁目 8 番 4 号
TEL : 03(3437)6365

この資料は再生紙を使用しています。