

No.150

(平成26年12月15日発行)
(2014年)

ひょうご発

生活情報リポート

Aらしい、

YOUR OWN LIFE

このタイトルには生活、くらしという意味の「life」のほか、生活のA級ライセンス、くらしのエースを目指そうという意味が含まれています。

目次

CONTENTS

特集

1~4

電子商取引（インターネット通販）を考えよう！

テスト&リサーチ

5

電気こたつの掛布団の押し込みによる事故に注意！

トピックス

6

『訪問購入（訪問買い取り）にはルールがあります』

相談窓口案内

6



1 電子商取引（インターネット通販）を考えよう！

弁護士 上田 孝治

1. 電子商取引におけるトラブル

インターネット環境の広がりと共に、365日24時間、家にいながらにしてショッピングを楽しんだり、映像、ゲームなどを手軽に楽しめたり、気軽にコミュニケーションをとることができるようになるなど、今やインターネットは我々の生活と切り離せないものになっています。

しかしながら、インターネットを利用した取引は、

これまでの、実際の店舗で商品を手に取り、店員に分からないことを尋ね、商品を持ち帰るという取引と大きく異なっています。また、インターネット取引に慣れていない人からすれば、取引の仕組みや取引に関わる用語が難しく、思わぬトラブルにつながることもあり、実際にインターネット通販に関するトラブルが増加傾向にあります。

2. インターネット通販と契約の成立時期

インターネット通販においては、売主と買主との間で、契約に関する書面を交わしたり、口頭で約束をすることは基本的になく、サイトの画面上の受付やその後のメールのやり取りにより契約に至るのが通常です。そのため、サイトの画面上での操作ミスが生じたり、購入申込をしたつもりがないのに申し込んでいたり、購入申込をしていたつもりが実は申し込んでいなかったとされるなど、インターネット通販特有の理由により、意図していたものとは違う結果になることがあります。

そもそも、インターネット通販に限らず、およそ契約が成立するためには、「申込」とそれに対する「承諾」が必要です。そして、インターネット通販の場合、買主は、サイト上の広告を見て商品を選び、決済方法を確認して購入を申し込み、その後にお店から申込を「承諾」という連絡があれば契約は成立することになります。売主からのメールによる連絡で承諾をするという方式の場合、契約が成立するのは、売主の承諾メールが買主側に届いたときになりますので、承諾メールが買主側に届かなかった場合、契約は不成立となります。したがって、承諾メールがいつまでたっても届かないので、申し込んだ買主が、契約は成立していないと思い、

他のお店で同じ商品を購入したとしても、最初に申し込んだ方はそもそも契約が成立していないことになり、二重に契約をしたことにはなりません。

もっとも、ここで承諾メールが買主側に届いたときというのは、買主側が承諾メールが届いたことを知ろうと思えば知ることができた時点のことを意味します。より具体的に言えば、承諾メールが買主側のメールサーバーのメールボックスに記録された時点が買主側に「届いた」と評価されることとなりますので、買主側のパソコン等に実際に承諾メールが届くことまでは必要とされていない点には注意が必要です。

また、サイトを見て購入申込をした後にすぐに買主のメールアドレス宛に届くいわゆる受注確認メールは、基本的には買主の申込が正確なものとして発信されたかをサイト側が買主側に確認するものに過ぎません。したがって、受注確認メールは、一般的には申込があったことの確認という程度の意味しか持っておらず、売主による承諾とは言えないことから、その段階ではまだ契約は成立していません。よって、受注確認メールのあとにお店から送られてくる承諾メールではじめて契約が成立することになると考えられています。

3. インターネット通販と契約の錯誤無効

インターネット通販で、買主側が操作ミスをした場合、例えば、1個だけ注文しようと思っていたにもかかわらず、操作ミスによって11個と入力してしまい、そのことに気づかないまま申し込んでしまった場合を考えます。

そもそも、インターネット通販では、サイトの画面である箇所をクリックすることが、契約の申込になるということを容易に認識できるように表示する必要があると法律で決められています。具体的には、「購入」、「注文」、「申込」といった言葉であれば、これをクリックすることにより商品を購入するという意思を示すことになるのはほとんどの人が容易に認識できますが、「送信」といった言葉では、それをクリックすることで直ちに商品を購入することになるかどうかはよく分からないので、不適切な表現になります。また、これと合わせて、買主が、自分の申し込んだ売買契約の内容(何を、いくつ、いくらで)を容易に確認および訂正できるような画面の構成にする必要もあるとされています。

では、買主側に操作ミスがあった場合にどうなるかですが、この場合、申し込んだ人は、契約の内容について

勘違い(先ほどの例であれば、11個注文しようとは思っていないにもかかわらず、11個分の契約が成立したことになっています)しているわけですから、民法の錯誤に該当するとして、契約は無効であると主張することが考えられます。しかし、錯誤無効については、相手方を保護する必要もありますので、勘違いした人に重大な落ち度がある場合には無効主張ができないことになっており、11個と誤って入力し、それに気づかず申し込むのは、重大な落ち度があると言われる可能性もあります。他方で、インターネット通販においては、サイトの画面構成や確認の仕方によっては、このような操作ミスが起こりやすい構造になっていることもあります。そこで、法律で、売主側が操作ミスを防止するための措置として申込前に申込内容などを確認する措置を講じていなければ、消費者の操作ミスによる意図しない契約がなされた場合、消費者に重大な落ち度があったとしても、契約の錯誤無効を主張することができるかとされています。

したがって、仮に売主側が最終確認画面を設けると

いった適切な措置を怠っていた場合には、申し込んだ人に重大な落ち度があったとしても、契約の錯誤による無効を主張できることになります。先ほどの例で言

えば、誤って申し込んだ契約は無効になりますので、11個の商品の代金を支払う必要はないことになります。

4. インターネット通販における未成年者の契約

インターネット通販に限らず、未成年者が契約をした場合、それがお小遣いの範囲である場合などを除き、契約を取り消すことができ、取り消した場合、契約はさかのぼってなかったことになります。そして、この場合、契約により未成年者が受け取っていた商品があれば、それをそのままの状態で売主に返せばよく、また、ゲームなどのサービスを利用する契約であった場合は、当然ながら取り消した後のサービスの利用はできませんが、それまでに未成年者が利用したサービスの利用料相当額を支払う必要はありません。

もっとも、未成年者が自分の年齢を積極的に偽って、

自分が20歳以上であると相手に信じさせた場合には、信じた相手方を保護するために、未成年者であったとしても契約を取り消すことはできないとされています。どのような場合に具体的に未成年者が年齢を偽ったといえるかはケース・バイ・ケースの判断になりますが、インターネット通販において、サイト上で、単に「成年ですか」との問いに「はい」のボタンをクリックさせる程度や、サイト利用規約の一部に「未成年者の場合は法定代理人の同意が必要です」と記載してある程度では、サイト上で契約をした未成年者が年齢を偽ったとは言えないと考えられています。

5. インターネット通販と返品可否

インターネット通販においては、サイトの画面上で商品の写真や説明文を見て、商品の品質、デザイン、色などが気に入れば購入申込をすることになるため、実際に商品を手に取って見ているわけではありません。そのため、実際に商品が届いたときに、自分の思っていたイメージと違うということがあります。このような場合、サイト上の表示に虚偽がなく、商品にも欠陥や問題がないに関わらず、単にイメージと違うというだけの理由で購入者は自由に返品することができます。以下のように場合分けをして考えてみます。

①サイトの画面にはっきりと分かるように「返品を受け付けない」旨が記載されている場合

インターネット通販では、購入者による返品に応じるか応じないか、応じるとしてもどのような場合(例えば、商品の使用後は不可、○日以内等)に限るかという返品の内容は、販売業者が自由に決めることができます。

したがって、サイト上にはっきりと分かるように返品不可と記載してある場合には、申し込む側もそれに拘束されますので、イメージと違ったからといって返品を求めることはできません。逆に言えば、インターネット通販で商品を購入する場合は、返品することがあるかもしれないことを想定し、返品に関するルールがどのようなになっているかをあらかじめ確認しておくことが重要です。インターネット上にたくさんあるお

店の中から一つのお店を選ぶときに、商品の値段ももちろん大切ですが、返品ができるかどうか、できる場合の条件がどうなっているかも重要な要素になってくるわけです。

なお、届いた商品に欠陥があったり、虚偽や誇大な広告がなされていたというように、販売業者がそもそも表示や契約で決められた内容を守っていない場合は、たとえ「返品不可」と記載してあったとしても、購入者は返品を求めることができます。返品に関するルールを販売業者が自由に決められるというのは、あくまでも購入者側の自己都合による返品についてのことになります。

②サイトの画面に返品に関して何の記載もない場合

サイトに返品に関する記載が何もなかった場合、特定商取引法により、商品の引き渡しから8日間は、購入者が売買契約を解除できるとされています。これは、購入者からすれば、返品できるともできないとも記載されていないことから、返品ができるのではないかと期待を持つことが通常であるため、法律により認められた解除権です。この解除権により、購入者は、商品を著しく傷つけていたり、紛失などで返還できなかった場合などを除き、受け取っていた商品を返還した上で、支払い済みのお金も返金してもらうことができます。これは、法律に基づいて発生する解除権です。

が、訪問販売などの場合に発生するクーリング・オフとは異なり、返品に関するルールを販売業者がサイトに記載していない場合に限って発生するものです。なお、この解除権により解除した場合の返品に要する費用は購入者の負担となりますので、返品の際の送料は購入者側で負担する必要があります。また、解除の方法については法律に特別の規定はありませんので、書面に限らず、口頭でもよいとされています。

③サイトに返品不可の記載があるが、記載されている場所などが分かりにくい場合

返品に関するルールを、サイトの分かりにくい場所

に表示する、例えば、延々とスクロールしてやっと一番下に表示されるといったような場合や、申込内容の最終確認画面において返品ルールの表示がないような場合には、返品に関する記載があるかないかが分かりにくく、申込者も、実は返品不可であったということに気づかない可能性があります。よって、このような場合には、たとえ、サイト上のどこかの場所に返品不可の記載があったとしても、記載が何もなかった場合と同様に考え、特定商取引法に基づく解除権が発生することになります。



6. インターネット通販で購入した商品に問題があった場合の対応

インターネット通販で注文した商品が届かない、届いた商品に欠陥がある、よく見てみると偽物であったといった、商品に根本的な問題がある場合、購入者はどうすればよいでしょうか。

当然ながら、売主が契約内容を守っていないわけですから、売主の債務不履行となり、購入者は契約を解除して、先に支払ったお金があればそれを返すように求めることはできます。また、サイト上の表示が虚偽や誇大であり、実際に届いた商品と大きく異なるような場合には、販売業者が法律に違反していることになり、行政処分の対象にもなってきます。もっとも、このような場合に、販売業者と連絡が取れなくなったり、販売業者が正当な理由なく返金に応じてくれないといった場合もあり、その場合は事実上返金を受けることが難しくなります。

このような事態を考えると、商品代金を振り込み等で先に支払うのをできるだけ避けることが重要になります。また、代金引換を利用して支払う方法もありますが、代引きの場合、何も商品が送られてこない事態は避けられますが、全くの品違い、商品に欠陥がある、実は偽物であったというような場合にはやはり有効な方法ではありません。この点、クレジットカード決済であれば、クレジット会社への後払いになりますので、実際に自分の目で届いた商品を確認し、何か問題があれば、そのことを理由にクレジット会社に連絡を入れ、支払いを拒否することができる可能性がありますし、クレジット会社から販売業者への連絡がなされ、販売業者が適切に対応することも期待できます。したがって、インターネット通販では、クレジットカード決済が、相対的にリスクを回避できる決済手段ということになります。

それでは、インターネット上で複数のお店のページを一つのサイトにまとめ、様々な商品を販売するいわゆるインターネットショッピングモールの一店舗で購入した商品に問題があったり、商品が届かなかったとして、販売業者が適切に対応してくれない場合に、どうすればよいでしょうか。そもそも、インターネットショッピングモールで商品を購入した場合でも、あくまでも売主は各店舗であり、ショッピングモール運営事業者ではありません。したがって、ショッピングモール運営事業者に売主としての責任を問い、返金等を求めることはできません。もっとも、運営事業者は自ら運営・管理するサイト上にたくさんのお店を出店させ、そこから利益を得ていますので、例えば、重大な事故の発生が多数確認されている商品の販売がサイト上の店舗でなされていることを運営事業者が知りつつ、合理的な期間を超えて放置した結果、当該店舗から当該商品を購入した人に同様の事故による損害が発生したような特段の事情がある場合には、運営事業者も責任を問われる可能性があります。

なお、インターネットショッピングモールの中には、商品が届かなかったり、欠陥があったりした場合などに一定の補償をしてくれる制度を取り入れているところもあります。このような制度は、基本的には、インターネットショッピングモール運営事業者の法律上の責任とは別の自主的な取り組み、利用者向けのサービスという位置づけになりますが、実際にトラブルになったときには心強い制度です。したがって、ショッピングモールを選ぶ際には、このような補償制度の有無や制度の適用される条件の違いも見極めた上で判断するのがよいでしょう。

電気こたつの掛布団の押し込みによる事故に注意！

電気こたつの掛布団をこたつの内側に押し込んだまま電源を入れて使用したことで、掛布団が焦げる等の相談が県内消費生活相談窓口に寄せられています。

相談概要

事例 1 電気こたつに入り、1～2 時間程度経った時、突然足の中指にチクッと痛みを感じた。中指を見ると、黒い樹脂が付着しており、その部分に 2mm×5mm 程度の水泡ができていた。ヒーター部分を見ると、ヒーター周囲の電気こたつのフレーム（やぐら）の樹脂が一部溶けていた。

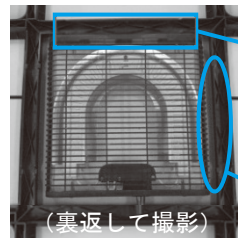


写真 1.
ヒーター部分

写真 2.
ヒーター側面
の溶融箇所

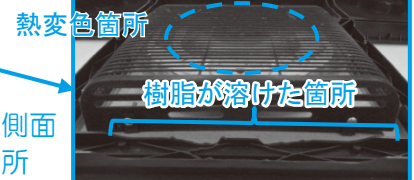
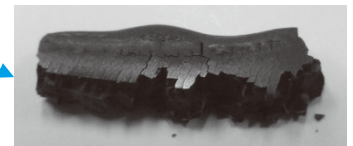


写真 3.
熱劣化した
樹脂の破片



推定原因 電気こたつは、使用期間約 6 年、消費電力は 400 W のものでした。

- ① 苦情品はヒーター付近のやぐらで一部溶融した箇所（写真 1, 2）があり、また樹脂が劣化し、手で触ると容易に破損する状態でした（写真 1, 3）。
- ② 通電による温度測定テストでは、ヒーターの周囲で電気用品安全法の基準値を超える箇所はありませんでした。また、安全装置（温度過昇防止装置、90～100℃程度）は正常に動作しました。上記①②から、金属製のヒーターガード表面に掛布団が接触した状態で繰り返し使用されたため、接触した際に蓄熱したことにより、やぐらの樹脂（ポリプロピレン製、耐熱温度 100～140℃程度）が溶融、落下したと考えられます。

事例 2 電気こたつのスイッチを入れ約 5 分後、焦げくさい臭いがしたためスイッチを切った。しばらくして電気こたつを見ると、掛布団裏側の一部が幅 12 cm 程度、焦げて穴があいているのに気付いた（写真 4, 5）。

写真 4.
掛布団
裏側

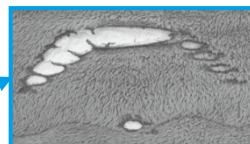
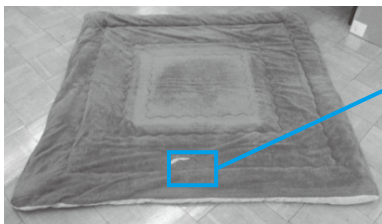
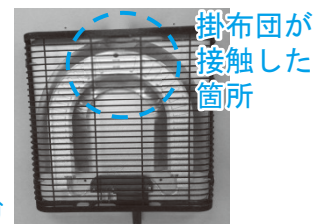


写真 5.
焦げた穴の部分

写真 6.
ヒーター部分

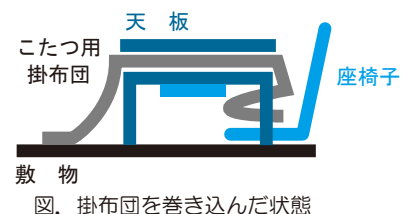


推定原因 電気こたつは使用期間約 2 年、消費電力は 400 W のものでした。

- ① 掛布団の焦げた箇所と苦情品の金属製のヒーターガード部分の格子との間隔がほぼ一致していました（写真 4, 5）。また焦げた箇所が 1 か所であることから、焦げの原因となった現象は 1 回だけ生じたと考えられます（写真 4）。
- ② 通電による温度測定テストでは動作に異常は見られず、ヒーター内側の安全装置（温度過昇防止装置、90～100℃程度）は正常に動作しました。また掛布団を押し込んだ状態での再現テストを実施しましたが、掛布団の焦げは再現されませんでした。上記①②から、ポリエステル製の掛布団（耐熱温度 120～160℃程度）が苦情品のヒーターガード部分に接触したため（写真 6）、接触した際に蓄熱したことにより、掛布団の側生地と中綿が溶融したと考えられます。

電気こたつを使用する際の注意点

電気こたつを使用する際は、座椅子等により掛布団がヒーター部分に接触しないようにしてください（図）。



トピックス

『訪問購入（訪問買い取り）にはルールがあります』

「突然自宅を訪れた知らない事業者に、十分な説明もなく宝石、指輪などの貴金属を安価で買い取られた」という相談が寄せられています。これは訪問購入といわれるもので全国的にトラブルが発生しています。

「訪問購入」とは、事業者が消費者の自宅などへ訪問して、『物品の買い取りをする』取引のことをいい、「訪問買い取り」、「押し買い」とも呼ばれています。

この取引には次のようなルールがあります。

*全ての物品が規制の対象ですが、自動車（二輪のものを除く）、大型家電、家具、書籍、CD、DVD、ゲームソフト類、有価証券には適用されません。

《主なルール》

1 不招請勧誘の禁止

- ・事前に消費者の了解なく、突然消費者宅を訪問する、いわゆる飛び込み勧誘は禁止されています。
- ・消費者から「査定」の依頼があっても、「査定」を超えた勧誘は出来ません。

2 書面の交付

- ・契約を締結した時は、事業者の連絡先、物品の種類や特徴、購入価格、引き渡しの拒絶やクーリング・オフ制度などについて記載された書面が交付されます。

3 引き渡しの拒絶

- ・クーリング・オフ期間中（書面交付から8日以内）は物品の引き渡しを拒むことが出来ます。
- ・事業者は迷惑を覚えさせるような方法で引き渡しをさせること等も禁止されています。

4 クーリング・オフ

- ・クーリング・オフ制度により、書面を受け取ってから8日間は無条件で契約の解除が可能です。ただし、適用されない商品等例外もあるので、注意が必要です。
- ・クーリング・オフ期間中に事業者が物品を第三者に引き渡してしまった場合、その情報は事業者からすぐに通知されます。



「訪問購入」では、クーリング・オフ期間中であればたとえ代金を受け取ったとしても物品を事業者に引き渡すことを拒否し、手元に置いてじっくり考えることができます。焦らずその場で判断しないで、困った時はすぐ消費者生活センターにご相談下さい。

くらしに関する相談は…

●消費者ホットライン● 0570-064-370
(お近くにある相談窓口へつながります)

●市町の相談窓口●

神戸市生活情報センター	078-371-1221
尼崎市消費生活センター	06-6438-0999
西宮市消費生活センター	0798-64-0999
芦屋市消費生活センター	0797-38-2034
伊丹市消費生活センター	072-775-1298
宝塚市消費生活センター	0797-81-0999
川西市消費生活センター	072-740-1167
三田市消費生活相談センター	079-559-5059
猪名川町消費生活相談コーナー	072-766-1110
あかし消費生活センター	078-912-0999
加古川市消費生活センター	079-427-9179
高砂市消費生活センター	079-443-9078
稲美町消費生活相談窓口	079-492-9151
播磨町消費生活相談コーナー	079-435-1999

西脇市消費生活センター	0795-22-3111
三木市消費生活センター	0794-82-2000
小野市消費生活相談コーナー	0794-63-1000
加西市消費生活相談窓口	0790-42-8739
加東市消費生活相談窓口	0795-43-0502
多可町消費生活センター	0795-32-4777
姫路市消費生活センター	079-221-2110
神河町役場住民生活課	0790-34-0963
市川町住民生活課	0790-26-1011
神崎郡消費生活中核センター (福岡町立生活科学センター内)	0790-22-4977
相生市消費生活センター	0791-23-7130
たつの市消費生活センター	0791-64-3250
赤穂市消費生活センター	0791-43-7067
宍粟市消費生活センター	0790-63-2225

太子町生活福祉部生活環境課	079-277-1015
上郡町消費生活相談窓口	0791-52-1115
佐用町消費生活センター	0790-82-0670
豊岡市くらしの相談室	0796-21-9001
養父市消費生活相談窓口	079-662-3170
朝来市消費生活相談窓口	079-672-6121
香美町消費生活相談窓口	0796-36-1941
新温泉町消費生活相談室	0796-92-1131
たじま消費者ホットライン	0796-23-1999
篠山市消費生活センター	079-552-1186
丹波市消費生活センター	0795-82-1532
洲本市消費生活センター	0799-22-2580
南あわじ市消費生活センター	0799-43-5099
淡路市消費生活センター	0799-64-0999

●県の相談窓口●

生活科学総合センター	078-303-0999
東播磨消費生活センター	079-424-0999
中播磨消費生活創造センター	079-281-0993
西播磨消費生活センター	0791-58-0993

但馬消費生活センター	0796-23-0999
丹波消費生活センター	0795-72-0999
淡路消費生活センター	0799-23-0993

●生活科学総合センターホームページもご覧下さい。

(<http://www6.ocn.ne.jp/~seiken/>)

●Aらいふへのご意見、ご感想はメール、ファクスでも! E-mail:seikatsukagakusogo@pref.hyogo.lg.jp

FAX: 078-302-4002

Aらいふ

No.150 平成26年12月15日発行

兵庫県生活科学総合センター
研修広報部 企画研修課

〒650-0046 神戸市中央区港島中町4-2

☎ (078) 302-4000

26企②-026A4