講演録

後編 全2回

インターネット消費者問題の法律実務の基礎と最新動向

2015年9月29日（火）

高木 篤夫（54期）
●Atsuo Takagi
東京弁護士会会員
日弁連消費者問題対策委員会
（電子ネットワーク部会）委員
東京弁護士会消費者問題特別委員会委員
東京弁護士会インターネット法律研究部副部長等

〈略歴〉
2001年　司法修習終了・弁護士登録
　　ひかり総合法律事務所入所
2007年　同事務所パートナー

CONTENTS

3 通信・電子商取引の関連法令について
1 電気通信事業法
2 プロバイダ責任制限法
3 不正アクセス禁止法
4 出会い系サイト規制法
5 青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境整備に関する法律
6 古物営業法
7 電子署名法
8 民法・電子消費者契約法
9 特定商取引に関する法律（特商法）
10 景表法
11 法の適用に関する通則法

4 インターネットと決済
1 クレジットカード
2 デビットカード
3 前払式支払手段（電子マネーの多数）
4 まとめ

〈前号掲載〉
1 情報通信サービス・インターネットの基礎知識
1 情報通信サービスの内容
2 情報通信サービスにおけるトラブル・問題点
3 インターネット
4 電子商取引（Electric Commerce）

2 情報通信・インターネットをめぐる行政の動き
1 総務省
2 消費者庁
3 経済産業省

3 通信・電子商取引の関連法令について

通信や電子商取引の関連法令について、簡単に説明します。

1 電気通信事業法

電気通信事業法は情報通信サービスの基本的な法律ですが、ほとんどが電気通信の技術的な問題を規定しており、消費者関係としては説明義務など3つほどの条文があるだけでした。また、それらの条文も全て行政法の行政規制であるということで、民事ルールは全くなかったというのが実際のところでした。このように、民事ルールはないけれども、消費者保護規定の条文が3つあり、それについては「電気通信事業法の消費者保護ルールに関するガイドライン」があります。平成24年10月改正版が公表されていますが、現在改正中です*17。

しかし先般、電気通信事業法が改正されて、民事ルールが導入されました。今回の改正の項目としては、電気通信事業の公正な競争の促進と、利用者・受信者の保護、そのほかのドメイン名などの話の、大きく分けて3つですが、消費者問題で重要なのは、電気通信サービス、有料放送サービスの利用者・受信者の保護の規定です。

今後、省令規則の形でもう少し細かい部分の要件が確定*18しますが、重要なのは、書面の交付と初期契約解除制度を導入したということです。「電気通信サービスのクーリング

＊17　平成28年3月29日に同ガイドラインの改正が公表された。http://www.soumu.go.jp/menu_news/s-news/01kiban02_02000182.html
＊18　改正法、施行規則、告示等は、総務省の「電気通信事業分野における消費者保護施策」（http://www.soumu.go.jp/main_sosiki/joho_tsusin/d_syohi/shohi.htm）を参照

オフ」をほかの法令と同じように規定すると、サービス利用料を全額返して、経済的な利益を得ていてもそれを返さなくていいという形になってしまうので、これではモラルハザードが起きる可能性があります。要は8日以内に解約してしまえば、その間は使い放題のような話になってしまうので、そのような誤解を与えないように、「初期契約解除制度」という名称にして、使った分は払ってくださいということにしました。けれども無理由で解除はできますという制度にしたわけです。特に、効果の点の違いは大きいので、クーリングオフという名称にはしていないのです。

それから「不実告知」についても明確に禁止しました。あとは勧誘の継続行為も禁止となっています。要は断られたら次にまた勧誘をしてはいけないという規制をする。それから、電気通信サービスでは消費者トラブルの多くは代理店が問題をひきおこすということがほとんどです。ほぼだまし討ちに近いような勧誘の仕方をするなど、いろいろなトラブルが起きていたので、この代理店に対して大本のキャリアなどがきちんと指導しなければいけないということで、その指導義務を明確化したのです。

総務省が、この民事ルールを導入するというのは大きな考え方の変化なので、非常に評価していいかと思います。具体的な細かい規定はまだこれからなので、それが出てきた段階でもう少し詳しく分析ができるかと思います＊19。

電気通信事業法の改正が平成27年の一番大きな部分で、電気通信役務が特商法の適用除外であったため、電気通信事業法に民事ルールがないことが問題解決の障害になっていましたが、それが一定程度、緩和されるということです。なお、特商法の適用除外については、情報通信サービス全てが適用除外というわけではなく、例えばビデオオンデマンドは特商法の適用除外に入っていませんので、そういった電気通信役務として、特商法の適用除外として扱われる部分とそうでない役務提供部分があるので、注意する必要があります。

先ほどの初期契約解除制度ですが、これはあくまで電気通信役務の初期契約を解除できるということであり、端末の購入については同制度の対象にはなっていませんので、混同しないようにしてください。通信契約は初期契約解除できるけれども、端末も一緒に購入していた場合は、その端末も一緒に返品することはできません。

ただし、総務省はSIMフリーという、SIMロックを解除しようという方向で動いていますので、手元に残った端末が無駄になるわけではなく、ほかの会社のSIMを使えばいいという方向で、解決を考えていくと思われます。

2 プロバイダ責任制限法

特定電気通信役務提供者の損害賠償責任の制限及び発信者情報の開示に関する法律（プロバイダ責任制限法）は、大別して、プロバイダの損害賠償責任の制限と発信者情報の開示請求権の2つを規定しています。発信者情報の開示請求については多くの裁判例がありますが、総務省は、「情報の流通により」という解釈にこだわっていて、インターネットを利用した詐欺などの取引のトラブルについては、プロバイダ責任制限法の「情報の流通により」という要件に該当しないとしています。

要は情報の流通自体で権利侵害が起きないといけないということで、既に流通した情報を使って詐欺を行うのはこれに該当しないという考え方を示しているため、インターネットの通販で詐欺サイトに引っかかったケースなどをプロバイダ責任制限法で救済することは現在はできないという運用になっています。

総務省は、プロバイダ責任制限法ができて10年たったら見直すということで、「利用者視点を踏まえたICTサービスに係る諸問題に関する研究会」の下に「プロバイダ責任制限法検証WG」を立ち上げ、プロバイダ責任制限法について検証しましたが、改正する必要性は特段見受けられないという結論になってしま

＊19　平成28年5月21日に改正法は施行されている。

いました*20。

このWGのメンバーを見ると、実務家というより学者メンバーで構成されており、結局、通信の秘密や表現の自由など、そちらの方向のバイアスが非常に強く、しかも総務省自体が通信の秘密などに非常にナーバスになっている省庁なので、研究会に呼ばれて意見表明した弁護士等の実務家もいるのですが、結局、そのような声は届かず、実際には消費者問題の解決にこの法律はほとんど使えなくなっています。

3 不正アクセス禁止法

不正アクセス行為の禁止に関する法律（不正アクセス禁止法）は、当初は不正アクセスの禁止だけだったのですが、平成24年にフィッシングについてもこの法律で処罰するようになりました。また、同法に関連して、刑法にウイルス作成罪等の罪が加わっています。

4 出会い系サイト規制法

インターネット異性紹介事業を利用して児童を誘引する行為の規制等に関する法律（出会い系サイト規制法）も、消費者問題には使いにくい法律です。出会い系サイトというと、サクラサイトの詐欺などが消費者問題としてありますが、同法でサクラサイトの詐欺を解決しようとしてもなかなかできません。というのも、同法で、出会い系サイトを運営する事業者は公安委員会に届け出をすることになっているので、サクラサイト詐欺の解決のときにその情報が使えないかということで公安委員会にそのサイト業者の情報公開を求めても、東京都では開示してくれないようだからです。もともと同法は、出会い系サイトの利用に起因する児童買春やその他の犯罪から児童（18歳未満）を保護し、児童の健全な育成に資することを目的とするので、サクラサイト詐欺の解決はそのような目的とは違うので使いにくいということも言えます。

5 青少年が安全に安心してインターネットを利用できる環境整備に関する法律

これはフィルタリングについての法律です。前編のとおり、昔は携帯電話は全てキャリアの回線を使ってインターネットに接続していましたが、今のスマホなどはキャリアの回線を通さないでもインターネットに接続できてしまいます。この法律でフィルタリングを義務付けているのは、いわゆるキャリアの回線を経由したときに限られるので、この法律がうまく機能しているとは言えません。現状、安心ネットづくり促進協議会*21で改善の努力がなされています。

6 古物営業法

インターネットオークション事業者は、古物営業法の「古物競りあっせん業者」に該当するため、同法に基づき、公安委員会への届出義務等を負っています。

7 電子署名法

電子署名および認証業務に関する法律（電子署名法）という法律があるのですが、電子署名が一般の人にはあまり広がってはいないので、消費者問題ではほとんど扱うことはありません。

8 民法・電子消費者契約法

民法は、情報通信関係では、未成年者の法律行為に関して、特に詐術についてどのように考えるかという点について悩ましい問題があります。

それから、錯誤について、電子消費者契約法によって95条但書きが基本的に適用されないという形になっています。また、隔地者間の意思表示について、承諾の発信主義は、電

*20　プロバイダ責任制限法検証に関する提言 http://www.soumu.go.jp/main_content/000122708.pdf
*21　http://www.good-net.jp/

子消費者契約法で到達主義に修正されています。ただし、債権法の改正で承諾の発信主義は削除される予定なので、経済産業省は、電子消費者契約法のこの部分は削除することを考えているようです。

9 特定商取引に関する法律（特商法）

（1）通信販売に対する規制

特商法では、インターネットの電子商取引は通信販売に該当するという解釈が固まっています。ただし、インターネットの電子商取引は、通信販売という概念とは違うのではないかという議論もあるようなので、今後、法改正の中で違うカテゴリーを設けることが検討される可能性はあると思います。

前編でご紹介した「インターネット・オークションにおける『販売業者』に係るガイドライン」*22は、特商法のガイドラインです。一定の期間に同種の商品をどれだけ出品しているかなど、販売業者に該当するかどうかの目安をこのガイドラインで示していますが、あくまで目安でしかないので、このガイドラインに沿った出品数や出品期間などに当てはまれば、即、販売業者であると判断していいというわけではありません。そのあたりは、判断に際して個別具体的に販売業者にあたるかどうかを見ていかなければいけないと考えてください。

通信販売に関する規制については、特に、特商法15条の2の法定返品権に関していろいろと問題になるケースがあります。返品特約の表示があれば、すぐに法定返品権がなくなるのかというとそうではないので、そのあたりは具体的な適用のときによく検討していただきたいと思います。何らかの形で法定返品権を排除するような特約がどこかに書いてあればそれでいいというわけではなく、法定返品権を排除する特約として認められるには一定の要件が必要になっています。

例えば、どのような表示の仕方をしているのか、表示の場所や、分かりやすい表示かなどといった法定返品権を排除する特約として有効となるための要件があります。特商法および省令で定めているような表示の仕方をしていないと、「通信販売業者が返品特約をその広告に表示していない場合」に該当することになり、法定返品権は排除されません。この点は、具体的に検討して、法定返品権を利用できるのかどうかを考えていただきたいと思います。

（2）迷惑メール規制

特商法の関係では、もう1つ、迷惑メール規制があります。一方で、総務省は特定電子メールの送信の適正化等に関する法律（特定電子メール法）で迷惑メールを規制しています。それぞれ立法目的が違うといわれていますが、経済産業省か総務省かという縄張り争いの中で2つの法律ができてしまったというのが実際のところですので、規制の仕方としては両方とも似通ったところがあります。

10 景表法

不当景品類及び不当表示防止法（景表法）については、前編の消費者庁の動きのところで留意事項等の紹介をしました。

11 法の適用に関する通則法

最近は、ボーダーレス取引で、国際私法の分野の消費者問題がかなり多くなっています。通則法の11条で消費者契約についての特例があって、国内の強行法規が適用できるなどという国際私法の準拠法のルールがあるのですが、実際に問題解決のときにそれが役に立つかというと、海外の事業者は、そんなこと知ったことかということになったり、実際に裁判で海外の事業者を相手にインターネット取引の紛争で裁判をやるかというと、それは経済的に見合わないものがほとんどです。結局、法律的にはこのような解決の方法がありますが、現実的にこの準拠法のルールだけで解決することは、なかなか難しいところです。

ボーダーレス取引などの問題では、やはり偽物の販売、偽物をつかまされるというケー

*22　http://www.no-trouble.go.jp/search/raw/pdf/20120401ra01.pdf

スが多いです。しかも日本語サイトで取引しても、だいたい中国あたりの人が運営していそうなサイトが多いようです。品物が送られてくると、なぜか中国から送られてくるというもので、受け取ったはいいのですが、返品しようとしても関税法で引っかかって返品できないというので、にっちもさっちもいかないというケースがかなりあります。

そういった海外通販の関係は、前編で紹介した越境消費者センター、CCJの調査報告などにいろいろと書いてありますので、それを読んでいただければ実態はある程度つかめるのではないかと思います。

4 インターネットと決済

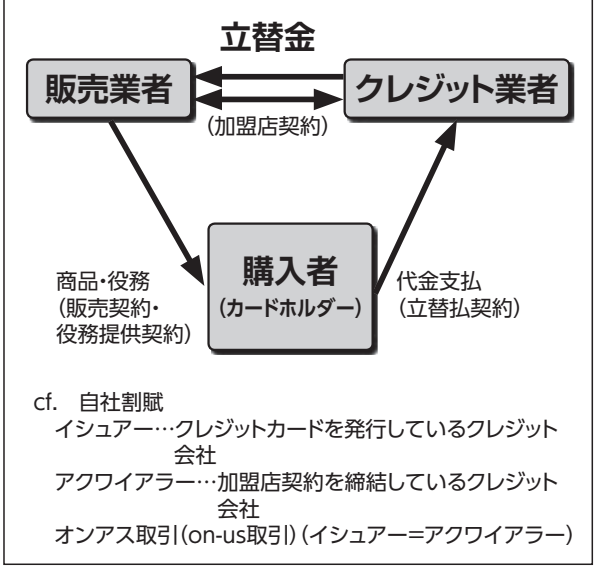
1 クレジットカード

(1) クレジットカード取引の仕組み

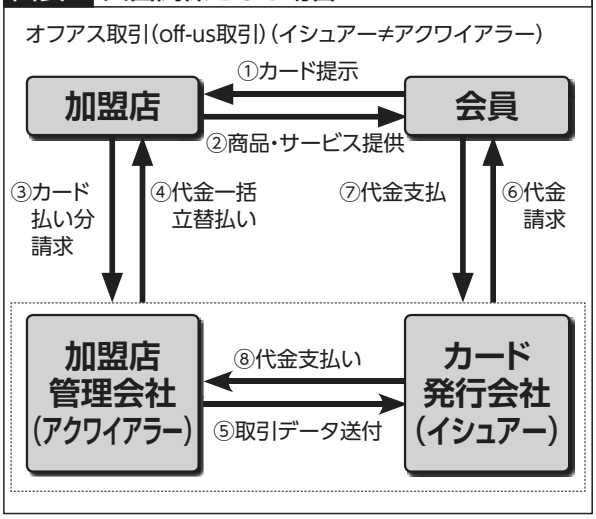
通販関係で必ず関連するのが、インターネットの決済の問題です。クレジットカードの決済ですが、先日、ある弁護士会で研修の講師をさせていただいた時に、クレジットカードについて、三面関係の構造しか知らない方が結構いました。クレジット契約の取引は今、四面関係に至るケースがほとんどです。

三面関係とは、販売業者、クレジット業者、

図表4 クレジット契約の三面関係



図表5 四面関係となる場合



購入者（カードホルダー）による関係ですが、現在のクレジットカードは、「アクワイアラー」と呼ばれる加盟店と契約をする会社と、「イシュアー」というクレジットカードを発行している会社が別のことが多く、四面関係になっています（図表4 図表5）。

国内のカード会社は、イシュアーとアクワイアラーの両方の業務を行っています。したがって、三面関係であるケースもありますが、他社が加盟店の契約をしている部分についても、提携関係を持って、その他社の加盟店でもそのイシュアーのカードが使えるようになっているという、いわゆる「オフアス取引」という形が最近はほとんどです。そこで、決済だけでも、結局カード会社が2社絡んでくるケースもかなり多いです。

(2) 国際クレジットカードの仕組み

日本では、イシュアーとアクワイアラーの役割をカード会社がだいたい両方やっていますが、海外だと、そもそもカード会社は信販会社ではなくて、銀行がカードを発行し、あるいはアクワイアリング業務をしているというように、日本のカード業界は海外と若干違っています。

クレジットカード会社には、VISA、MasterCard、JCBなどがありますが、VISAやMasterCardは、自社ではカードを発行しません。VISAやMasterCardのライセンスを供与して、契約をしたカード会社がVISA、MasterCardのマークを付けたカードを発行します。そして、VISAやMasterCardのマークが付いている加盟

店では、VISAとMasterCardのカードが使えるという仕組みになっています。

VISA、MasterCardでは、一次カード会社と二次カード会社があって、一次カード会社はVISAやMasterCardと直接契約しているので、VISAやMasterCardを通して直にチャージバックの手続ができるのですが、二次カード会社は一次カード会社を通じてVISAやMasterCardのライセンスを受けているので、二次カード会社が一次カード会社に頼んでチャージバックを実施してもらうという仕組みになっています。

消費者問題をやっているとチャージバックしてくれなどと意外と簡単に主張されたりしますが、二次カード会社の窓口が必ずしもチャージバックについて十分な知識を持っているとは限りません。チャージバックについて、VISAには「Visa International Operating Regulations」*23というルールがあり、MasterCardには「Chargeback Guide」*24というチャージバックだけの規則集があります。いずれもインターネットで取得できますが、かなり大部で、しかも英語版しかないので、読むのが非常に大変です。

VISA、MasterCardの決済の流れも紹介します（図表6）。これだけいろいろな決済の流れというのができているわけです。

（3）決済代行

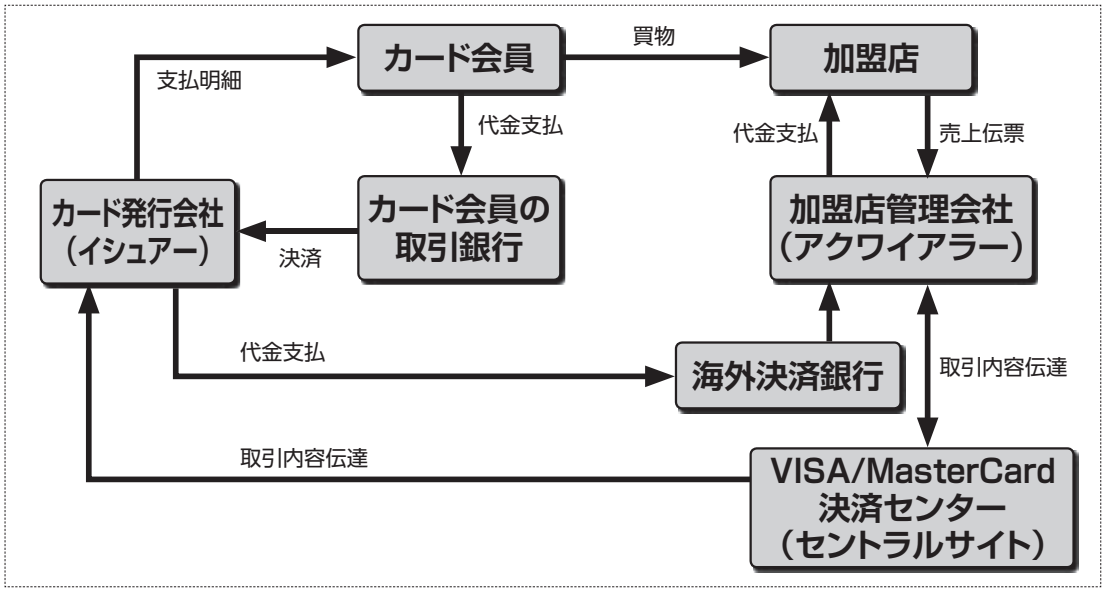
決済代行会社が入ると、図表7のとおり、今度は、店舗等とクレジットカード会社との間に決済代行会社が入って、さらに当事者が増えます。

（4）新しいクレジットを利用した決済

クレジットカードを使った決済について、最近ではスマホ決済も出てきています。現在のスマホ決済の種類について整理したものが図表8です。

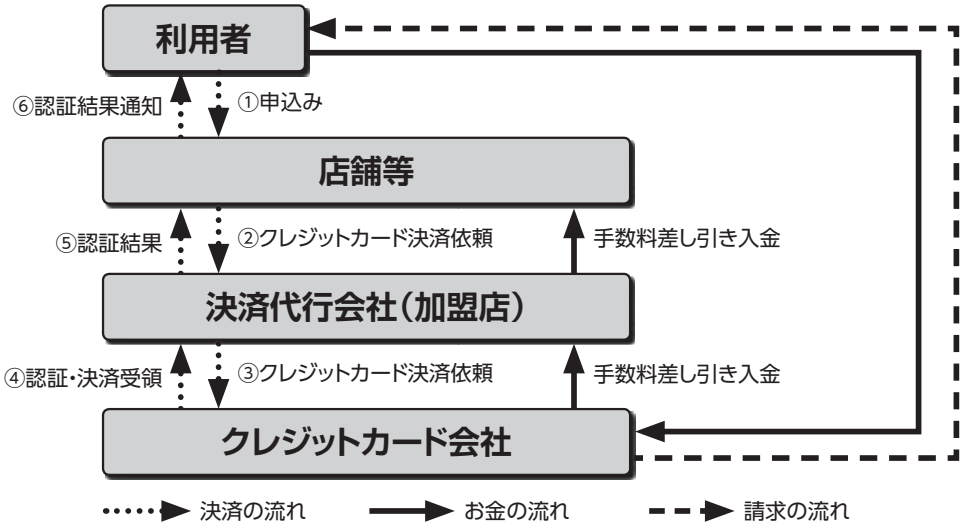
日本で展開しているのは、Coiney、Square、楽天スマートペイ、PayPal Hereの4種類です。*25もともとは、ドングル型端末という、スマートフォンのイヤホンジャックに差し込むカードリーダーを取り付けて、磁気カードの磁気をスワイプして読み取るという方式でした。しかし、平成27年4月にVISAの方でこのドングルをIC対応でないと配布してはいけないという通知を出したので、現在、ドングルは新たに使えない状況になっています。平成26年に楽天スマートペイがICカードに対応する端末の供給を開始したため、楽天スマートペイはICカード端末で決済ができるようになっています。これは、イヤホンジャックにつなげるのではなくて、ブルートゥースでスマート

図表6 VISA/MasterCardの国際決済の流れ



*23 https://usa.visa.com/dam/VCOM/download/merchants/visa-international-operating-regulations-main.pdf
*24 http://www.mastercard.com/us/merchant/pdf/TB_CB_Manual.pdf
*25 PayPal Hereは、ICカード対応を見送り、平成28年1月でサービスを終了した。

図表7 決済代行の仕組み



図表8 主なスマートフォン決済

	Coiney	Square	楽天スマートペイ
提供元	コイニー株式会社	Squareup Pte.Ltd.	楽天株式会社
提携アクワイアラー	クレディセゾン	三井住友カード	楽天カード
利用可能カード	VISA/MasterCard/セゾン	VISA/MasterCard	VISA/MasterCard/楽天
初期費用	無料	無料（リーダー実質無料）	無料
月額費用	無料	無料	無料
手数料	3.24%	3.25%	3.24%
入金日	月6回　最短8日間→現在は約20日	最短翌日	最短翌日（楽天口座で受取）

フォンと通信する形で決済情報を流すという方式になっています。

ICカードというのは、クレジットカードの表面を見ていただくと、金色の四角い小さい金属部分があるカードを持っている方もいると思います。それがICカード対応のカードです。日本は東京オリンピックを2020年に行うので、それまでに全部のクレジットカードをICカードに対応するという目標を立てています。ICカードに対応しないと、偽造カードなどがはびこってしまうからです。ヨーロッパでは現在は全てICカードに対応しています。

カードの決済についてはこのように新しい流れがあります。それからスマホを使った決済の方法もいろいろと出てきています。まだ実験段階ですが、二次元バーコード決済、Passbook、顔パス決済なども出てきているので、それは現在のところは、知識として知っておいていただければいいかと思います。

2 デビットカード

最近はデビットカードというのも出てきています。デビットカードは基本的に与信しない即時決済です。デビットカードは銀行が発行し、預金口座と密接に関係しているので、銀行法が関係します。

ただし、現在のデビットカードは、日本では、ブランドデビットといって、クレジットカードと同じ機能を持つデビットカードと、銀行のキャッシュカードがデビットカードとして使えるというJ-Debitの2種類があります。ブランドデビットの方は、デビットカードといいながら、クレジットカードのシステムを完全に利用していますので、与信がないといいつつ、決済のタイミングによっては預金残高以上の

買い物もできてしまうケースがあります。その場合は、一定の与信をすることになるので、与信がないというのは誤りかなとも思います。

その辺は、銀行が発行するブランドデビットの約款を見ると、きちんと貸越しのケースがありますと書いてあるので、約款をよく読めば分かりますが、全ての取引で即時に口座から引き落とされると思っている人も多いようです。

3 前払式支払手段（電子マネーの多数）

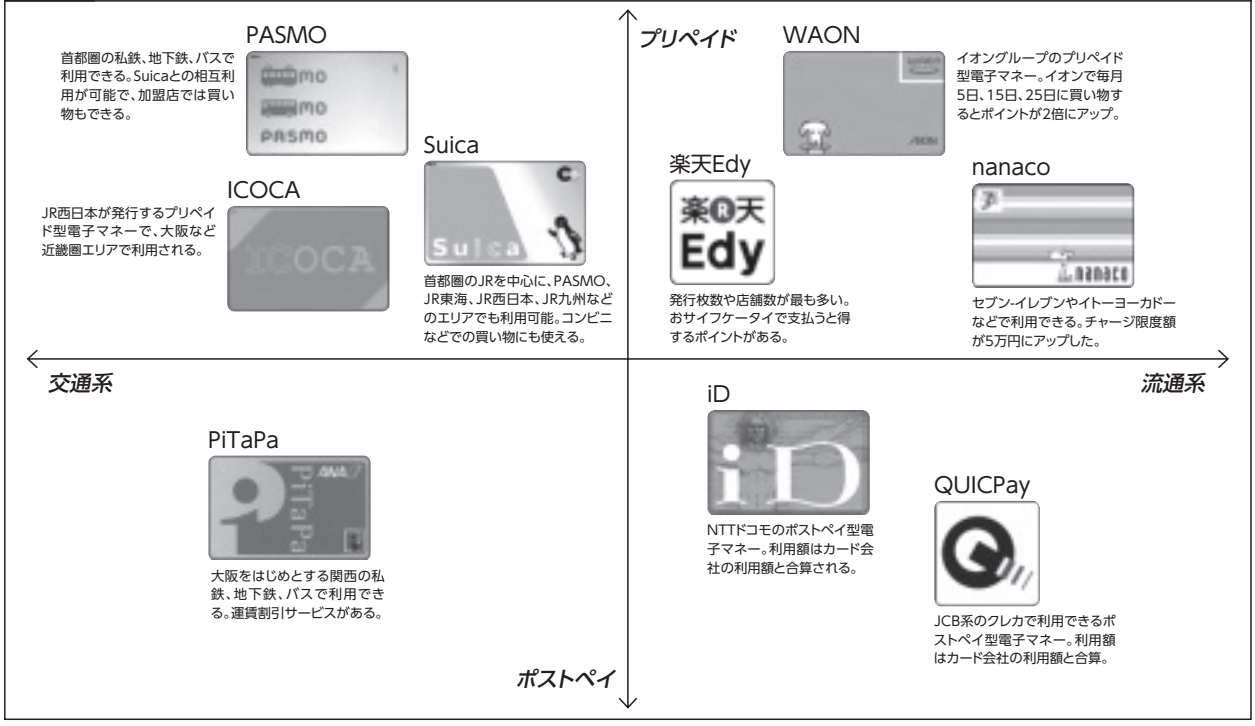
一般的には電子マネーといわれる、前払式の支払手段もあります。電子マネーにもいろいろあって、前払式だけでなく、後払いのものもあります。したがって、電子マネーだからといって、必ず資金決済法が適用されるという話ではありませんので、そこは注意しなければいけません。

資金決済法は、あくまで前払式支払手段の規制をしているので、後払いのものについては資金決済法は無関係です。したがって、交通系の電子マネーといわれるものでも、PiTaPaは後払いなので、資金決済法による規制にかかりません。電子マネー相関図（図表9）にあるとおり、プリペイド（前払い）かポストペイ（後払い）かというところで分かれます。

4 まとめ

このように、いろいろな支払手段があって、しかもクレジットカードのような与信をするもので割賦販売法に関係するもの、デビットカードのような原則与信なしで資金決済法や割賦販売法と関係ないもの、一般的な前払式の電子マネーのように資金決済法が規制するものというように、今はばらばらの状況です。統一的に、きちんとした法的な位置付けができていないので、今後どうするのかというのは非常に難しい問題ではないかと思います。

大まかに雑多な話をしましたが、インターネットの電子商取引の関係にはいろいろな法律があり、かつ、仕組みを根本から知らないと問題の解決にあたってもよく問題点を理解できないケースも多い上、すぐに新しい法律やビジネスモデルが出てきて、その仕組みを知るためにまた勉強しなければいけないので、大変だと思います。

では、今日はこのあたりで終わらせていただきます。（拍手）

図表9 一目で分かる電子マネー相関図