

## Q6 インターネットオークションで落札した商品に、欠陥がありました。代金を返してもらうことができますか？

商品の返還と引き換えに、代金を返してもらうことができると考えられます。また、損害の賠償を請求できることもあります。

落札した商品を購入した後、その商品の取引をする上で一般的に要求される注意を払っても気づかないような欠陥が見つかった場合、買主は、売主の**瑕疵(※)担保責任**に基づき、契約を解除して代金の返還を求めたり、購入した商品から生じた損害(商品の欠陥が原因でケガをしたときの治療費など)の賠償を求めたりが考えられます。

※「瑕疵」は、「かし」と読み、購入した商品などに本来備わっていないかぎり性能、品質が欠けている状態のことをいいます。

ただし、売主(出品者)と買主(落札者)との間に、「売主は瑕疵担保責任を負わない。」という趣旨の取り決め(免責特約)があるときは、原則として、その特約に従います。そのため、インターネットオークションの出品者は、商品の注意書きの中に「ノークレーム・ノーリターン」(苦情や返品はご遠慮ください)という表示を入れるなどして、欠陥については責任を負わないと主張することもあるようです。

しかし、出品者が、商品に欠陥があることを知りながら、それについて十分な説明をしていなかった場合は、免責特約の有無にかかわらず、瑕疵担保責任を負うことになります。また、商品の欠陥についての出品者の説明が極端に不十分、不正確であった場合は、「それにより契約の重要な部分(商品の状態)について誤解をしたため、落札は無効である。」と主張(**錯誤による無効**)して、代金の返還を求めたりが考えられます。

さらに、出品者が会社、個人商店などの「事業者」であり、落札者が「消費者」である場合は、**消費者契約法**に基づき「免責特約は消費者にとって一方的に不利な契約条項であり、無効である。」と主張して、出品者の責任を追及できる可能性があります。

## Q7 紛失していたクレジットカードを勝手に使われてしまいました。どうすればよいですか？

早急にクレジットカードの発行会社に連絡し、利用停止の取扱いにしてもらうなど、被害の拡大を防ぐための措置を講じることが大切です。

勝手に使われてしまった金額についても、原則として、カードの名義人が支払義務を負うことになると考えられます。この場合、カード会社に支払った金額は、クレジットカードを勝手に使われたこと(不法行為)による損害として、その不法行為をした者に賠償を請求することができます。

なお、カード会社の中には、独自の損失補償制度を用意しているところや、損害保険に加入することができる場所もあります。

## Q8 冷凍食品を買って食べたところ、食中毒にかかってしまいました。メーカーの責任を問うことはできますか？

**製造物責任法**(PL法)や民法の不法行為に関する規定に基づいて、メーカーに損害賠償の責任を問うことができると考えられます。

わざと(故意)あるいは不注意(過失)により他人に損害を与えた者は、民法の規定により、その損害を賠償する責任(**不法行為責任**)を負います。しかし、この責任を追及するためには、原則として、被害者である消費者が加害者であるメーカーの故意や過失を証明しなければならないため、必ずしも、消費者の被害救済がすみやかに実現されるとは限りません。

そこで製造物責任法は、冷凍食品などの「製造物」の「欠陥」により、人の生命や身体、財産が被害を受けた場合は、**製造業者等**(メーカー、輸入業者、消費者から自社製品と誤解されるような表示をした者など)に過失があったことを証明しなくても、損害の賠償を請求することができるようにしています。製造物責任法に基づく損害賠償の請求が認められない場合でも、小売店などの販売業者が、製品に欠陥があると知りながら、あるいは不注意によってそれを見落としたまま販売したときは、被害者は、販売業者の債務不履行(欠陥のない商品を提供するという契約上の義務に違反したこと)を主張して、契約を解除し、代金の返還や損害の賠償を請求することが考えられます。

# 消費者トラブルQ&A

法テラス・サポートダイヤルへのお問合せの多いご質問を紹介します。



法的トラブルでお困りの方  
迷わず法テラスにお電話ください。

法テラス・サポートダイヤル ☎ 0570-078374 おなやみなし

法テラス・サポートダイヤルでは全国どこからでもお問合せを受け付けています。

平日9:00~21:00 土曜日9:00~17:00

(日曜祝日・年末年始休業)

※「0570」はナビダイヤルの番号です。固定電話であれば、全国どこからでも、3分8.5円(税別)で通話することができます。

※IP電話からは、03-6745-5600にお電話ください。

法律問題Q&Aシリーズ ⑧

法テラスは国が設立した公的な法人です。  
法テラス・ホームページ <http://www.houterasu.or.jp/>

## Q1 インターネットを利用中に間違えてクリックしたら、有料会員として登録され、高額な利用料金を請求されました。どうすればよいですか？

契約の無効を主張して、請求を拒否することができます。

商品やサービスをインターネット上で販売(提供)する事業者には、契約の申込み・承諾の意思を自分で確認することができ、操作ミスにより契約が成立してしまうことを防ぐことができるような仕組みを用意することが求められています。事業者がこのような仕組みを用意していなかった場合、消費者は、クリックしたのは操作の間違いで、契約を結ぶつもりはなかったと主張して、契約に基づく料金の支払義務がない(錯誤による無効)という理由で請求を拒否することができますと考えられます。

間違えてクリックしたことにより、直前に入力していた氏名や住所、電話番号などの個人情報を送信してしまった可能性がある場合は、その請求が本物かどうか(架空請求ではないか)を確認することも必要です。身に覚えのないサービスの利用料金、違約金などを請求されたときは、決して応じないようにしましょう。通常は、相手方に連絡を取ることも避けたほうがよいと考えられます。

ただし、民事訴訟、支払督促などの裁判手続を使って請求された場合は、何もしないで放置すると、裁判所が相手方の請求をそのまま認めてしまう危険性があります。差出人として裁判所の名前や所在地が書かれている書類が届いた場合、そこに記載された電話番号や住所ではなく、電話帳などで調べた裁判所の連絡先に問い合わせ、書類が本物かどうか確認することが大切です。

電話、メールなどで脅迫的な取立てを受けた場合は、その内容をメモに取るなどした上で、最寄りの警察署に相談するとよいでしょう。

## Q2 借金の一本化をしてくれるというところに連絡をとったら、そのために新たな融資をするのでまずその保証金をレターパックで送って欲しいと言われました。どうすればよいですか？

お金をだまし取られる可能性が高いので、応じてはいけません。

「借金の一本化に協力します」などの誘い文句を書いたダイレクトメールを送りつけ、それを見て申込みをした人から、「保証金」などの名目で送らせた金銭をだまし取る、といった事件が発生しています。このよ

うな手口は融資保証金詐欺と呼ばれ、多数の金融業者から借入れのある方は被害にあう危険性が高いと思われますので、特に注意が必要です。

また、そもそも、定形小包郵便(レターバックライト、プラス)を利用して現金を送ることは認められていません。

なお、借金を一本化することで、必ずしも支払が楽になるとは限りません。比較的金利の低い銀行などからの借入金で他の借金を返済すれば、金利の負担が軽くなる可能性はあります。しかし、見かけ上は低金利でも、契約時に高額な手数料を要求するなどして、実際には借りる人に法外な高金利を負担させているのと変わらない悪質な業者が存在します。

借金の一本化を希望される方は、本当に負担が軽くなるか、慎重に検討するようにしましょう。

## Q3 税務署の職員を名乗る人から電話があり、還付金を振り込むので銀行のATMに行ってくださいと言われました。気をつけることはありますか？

税務署、日本年金機構などの公的機関の担当者になりすまし、「これから還付金の払戻手続をします。」などと言って、電話口や手紙で指示を与えて現金を振り込ませる方法により、ATM(現金自動預払機)の操作に不慣れな方からお金をだまし取る犯罪(還付金詐欺)が多発しています。

そもそも公的機関の担当者が、還付金を振り込むためにATMの操作を指示することはありません。ATMの操作を求める電話がかかってきたり、手紙が届いたりしたときは、そこに記載された連絡先ではなく、電話帳などで電話番号や住所を確認し、税務署や年金事務所(旧社会保険事務所)、市区町村役場などに直接問い合わせることが大切です。

## Q4 「振り込め詐欺」の被害にあいました。どうすればよいですか？

還付金詐欺など、金銭を預金口座に振り込ませてだまし取る犯罪の被害にあわれた方は、振り込め詐欺救済法(正式名称は「犯罪利用預金口座等に係る資金による被害回復分配金の支払等に関する法律」といいます)により、だまされて振り込んだお金を返してもらえる場合があります。

具体的には、まず、銀行などの金融機関が、警察などから提供を受けた情報に基づいて、詐欺などの犯罪に利用されたと見られる預金口座(犯罪利用預金口座)を凍結します。その後、所定の手続を経て、犯罪利用預金口座の残高に対する口座名義人の権利(金融機関から払戻しを受ける

権利など)を失わせます。

次に、預金保険機構という公的な団体が、詐欺などの犯罪の被害にあわれた方に、その犯罪で利用された預金口座の残高の中から支払われる被害回復分配金を受け取ることができることや、申請の受付期間を知らせるための手続(公告)を行います。

被害回復分配金を受け取るためには、預金保険機構が公告した受付期間中に申請をすることが必要です。この申請は、犯罪利用預金口座のある金融機関で受け付けることになっています。申請に際しては、通常、犯罪利用預金口座への振込みを証明する資料(振込みの記録のある通帳、明細票など)の提出を求められます。

被害回復分配金は、他の被害者と分けあうこととなりますので、必ずしも振り込んだ金額すべてを取り戻せるとは限りません。振込金額と被害回復分配金として受け取った金額との差額は、別途、民事訴訟などの手続によって加害者に対して請求することになります。

## Q5 「パチンコ攻略法」を高額で購入したのですが、実際には何の役にも立ちませんでした。販売業者の責任を追及することはできますか？

消費者契約法によれば、販売業者が将来の不確実な事項(パチンコの勝敗など)について断定的判断(「必ず勝てる」「絶対もうかる」など)を提供して商品やサービスの購入を誘い、販売業者の言うとおりにすると消費者が誤信して(その攻略法に従ってパチンコをすれば「必ず勝てる」と思い込んで)契約を結んだ場合、消費者は、その申込みを取り消し、支払った代金の返還を請求することができます。

ただし、消費者契約法の規定に基づく取消しは、取り消すことができるような悪質商法だと分かった時から6か月以内に行う必要があります。また、契約を結んだ時から5年を過ぎてしまうと、取り消すことができなくなります。

また、「パチンコで確実にもうかる方法がある」などと言って偽の情報を教え、それが本当だと信じた人から「登録料」や「契約料」の名目でお金をだまし取る手口の犯罪(攻略法詐欺)も発生していますから、注意が必要です。詐欺的な手口による場合は、業者に対して不法行為に基づく損害賠償請求も可能です。