

平成25年度第1号案件

報 告 書

大阪市消費者保護審議会

平成26年1月

平成25年度第1号案件報告書

携帯ゲーム機のオンラインショップでゲームソフトを購入した未成年者の契約取消しに係る紛争

目 次

第1	紛争案件の概要	頁
1	当事者	1
2	紛争の概要	1
	(1) 申出人A	
	(2) 申出人B	
	(3) 申出人C	
	(4) 申出人D	
第2	市審議会における処理の経過と結果	
1	処理の経過	4
2	あっせんにおける当事者の主張	5
	(1) 申出人Aの主張	
	(2) 申出人Bの主張	
	(3) 申出人Cの主張	
	(4) 申出人Dの主張	
	(5) 相手方Xの主張	
3	あっせんにあたっての市審議会の考え方	9
4	あっせんの結果成立した合意内容	10
	(1) 申出人Aの合意の内容	
	(2) 申出人Bの合意の内容	
	(3) 申出人Cの合意の内容	
	(4) 申出人Dの合意の内容	
5	相手方Xに対する要請	12
第3	今後の課題等について	12
	大阪市消費者保護審議会（苦情処理部会）委員名簿	14
	平成25年度第1号案件処理経過	15

第1 紛争案件の概要

1 当事者（年齢は、各々相談日現在）

申出人Aは、年齢43歳の男性であり、契約者（以下「契約者a」という。）の保護者である。契約者aは、11歳（小学6年生）で申出人Aの二男である。

申出人Bは、年齢44才の男性であり、契約者（以下「契約者b」という。）の保護者である。契約者bは、7歳（小学2年生）で申出人Bの長男である。

申出人Cは、年齢45才の女性であり、契約者（以下「契約者c」という。）の保護者である。契約者cは、11歳（小学6年生）で申出人Cの二女である。

申出人Dは、年齢51才の男性であり、契約者（以下「契約者d」という。）の保護者である。契約者dは、10歳（小学5年生）で申出人Dの長女である。

相手方Xは、家庭用レジャー機器の製造販売を行う法人である。

2 紛争の概要

(1) 申出人A

申出人Aは、平成25年3月から4月にかけて、申出人Aが契約している2つのクレジットカード（以下「カードFG」という。）から届く明細の中に、全く身に覚えのない相手方Xの請求を見つけた。調べたところ、契約者aが、同年3月に、申出人AのカードFGの両面の番号を紙に写し取り、申出人Aの年齢を入力することで、相手方Xの当該機器内のオンラインショップ（以下、xショップという。）からゲームソフトを複数回購入したこと、また、当該カードFの番号は契約者aの同級生6名（以下、同級生の1名をeという。）に使用され、当該同級生らも同様に相手方Xのゲームソフトを購入しており、カードFGで合計312,000円が請求されていたことが分かった。

同年4月2日に47,000円が引き落とされたため、同日申出人Aは、大阪市消費者センター（以下「消費者センター」という。）に電話相談するに至った。

消費者センターからの助言に基づいて、申出人Aは4月5日付で相手方X代表者宛に利用の取り消しと利用額の返金を求める旨の書面を送付した。

4月18日、相手方Xより16日付で次の趣旨の書面が届いたと、申出人Aから消費者センターに連絡があった。

- ・ お客様と直接対面せずに行われるクレジットカードの利用においては、利用者確認を行う手段に乏しいため、クレジットカード情報を正確に入力され、カード会社の承認が通ったことをもって、正当な利用であると判断せざるを得ないこと。
- ・ 直接の対面取引ではないので、お子様を含め、第三者による無断使用なのかそうではなかったのか、当社では確認することができないが、クレジットカード管理義務等の前提があることから、名義人に支払い義務が生じるものと理解していること。
- ・ 上記事情を踏まえて、契約取消しの申し出には応じられないこと。

なお、申出人Aは、利用取り消しを求める文面において、カードFGの管理の甘

さも多少あるかも知れないと記載し、相手方Xに送付している。また、相談員に対して、カードF Gの置いてある場所を契約者 a が知っており、持ち出せる可能性があったことを認めている。

消費者センターは、未成年者契約の取消しの可能性について話し合いを続けたが、相手方Xは「当社の見解は書面のとおりである。カードF Gの管理責任が申出人Aにあり、当社に責任はない。購入されたポイントが未使用で残っている分は、返金に応じる余地があるが、ポイントを使って購入されたゲームソフトの方は、既にプレイされてしまっており、契約の取り消しに応じるのは難しい。」と譲らなかつた。

6月19日、消費者センターが相手方Xを呼び、申出人A B Cの相談についてあつせんを行い、未成年者契約の取消しについて再考を求めたが、「個々の案件で新しい主張がなければ対応は変わらない。」とのことであつた。

さらに、カードFでは、消費者センターであつせんを行った結果、契約者 a 以外の同級生がゲームソフトを購入した点については不正使用であると認められ、契約者 a 以外の使用額はカードFから返金された。

なお消費者センターでは、カードF Gに残る請求金額についてあつせんを続けていたが、8月6日、相手方Xから「結論としては、クレジットカードを使った案件については返金できない。現在のシステムは法的に必要な条件を満たしていると考えている。将来的には見直す余地があると思うが、システムの変更には時間がかかる。」と電話連絡があり、この回答をもって、消費者センターはこれ以上のあつせんは困難であると判断し、申出人Aにこれを伝えた。

平成25年8月13日、申出人Aは、消費者センターによるあつせん不調を不服として、大阪市消費者保護審議会によるあつせん・調停による問題解決を申し出ることとなった。

(2) 申出人B

申出人Bは、平成25年3月27日にクレジットカード会社からの請求書により、妻名義のクレジットカード（以下、カードHという。）が利用され、同年2月8日から3月27日までの間に相手方Xのxショップで17回、合計56,000円分について請求されていることを知った。

当該カードHは、会員制店舗（以下、店舗hという。）の会員カードで、平成22年に契約して以降全く使用していなかった。4月2日に相手方X宛に問い合わせなどしながら当該機器内の履歴を調べたところ、当該機器に申出人Bの妻が使用制限をかけてあつたはずが、暗証番号等を知った者が、暗証番号、カードHの番号、セキュリティ番号、妻の年齢を入力し、ゲームソフトを購入したこと、また、インターネット接続についても、申出人B宅のWi-Fi機能を利用したことが判明した。

申出人Bが、当該機器を利用していた契約者bを問いただしたところ、契約者bは、同級生から、当該同級生の兄の操作方法の知識を聞いていたと答えた。

なお、利用金額は他に3件購入履歴があり、合計金額は71,000円であつた。

4月4日、申出人Bは契約の取消しを希望し、消費者センターに電話相談するに

至った。

消費者センターからの助言に基づいて、申出人Bが5月15日付で相手方X代表者宛に利用の取り消しと利用額の返金を求める旨の書面を送付したところ、5月24日、相手方Xより21日付で回答書面が届いたと、申出人Bから消費者センターに連絡があった。内容は、申出人Aに対する書面と同様であった。

以下、6月19日に消費者センターが相手方Xを呼び出してから、あっせんが不調に終わるまでの経過は、申出人ACと同様である。

平成25年8月20日、申出人Bは、消費者センターによるあっせん不調を不服として、大阪市消費者保護審議会によるあっせん・調停による問題解決を申し出ることとなった。

(3) 申出人C

申出人Cは、平成25年5月に、クレジットカード(以下、「カードI」という。)の利用について「口座から引き落としができない」旨の葉書が到達したので、原因がわからないまま入金したが、利用した覚えのない会社からの請求55,000円があったため、当該カードIを確認すると、相手方Xのxショップでの購入によるもので、利用総額が100,000円に上がることがわかった。

申出人Cが契約者cに確認したところ、申出人CのカードIを無断で持ち出して使用していたことが判明した。

申出人Cとしては、当該機器購入時にネットに繋げて欲しいと言われてWi-Fiを利用できるように設定したことや、カードIの管理に問題があったことについては認めるが、年齢認証において11(歳)で通らなかったから1ずつ数字を大きくし、18(歳)で認証された等、未成年者が簡単に高額な契約が出来てしまうことに問題を感じ、5月18日、消費者センターに電話相談するに至った。

消費者センターからの助言に基づいて、申出人Cが5月21日付で相手方X代表者宛に利用の取り消しと利用額の返金を求める旨の書面を送付したところ、5月29日、相手方Xから同月27日付で回答書面が届いたと、申出人Cから消費者センターに連絡があった。内容は、申出人ABに対する書面と同様であった。

以下、6月19日に消費者センターが相手方Xを呼び出してから、あっせんが不調に終わるまでの経過は、申出人ABと同様である。

平成25年8月13日、申出人Cは、消費者センターによるあっせん不調を不服として、大阪市消費者保護審議会によるあっせん・調停による問題解決を申し出ることとなった。

(4) 申出人D

平成25年6月に、申出人Dが契約者dに当該機器を買い与えたところ、契約者dが当該機器を自ら操作し、申出人D名義のクレジットカード(以下、「カードJ」という。)の番号を入力して、無断で有料サービスを利用した。同年6月22日から29日までの利用により請求額は合計71,530円となっていた。7月2日に、申出人Dが相手方Xに対し、「カードJ名義本人の利用ではなく、かつ未成年の行為であ

ることから金額の返還は出来ないか。」と問い合わせたところ、相手方Xより出来ない旨回答されたため、7月3日、消費者センターに電話相談するに至った。

消費者センターからの助言に基づいて、申出人Dが7月15日に相手方X代表者宛に書面を送付したが、8月6日、消費者センターに対して、相手方Xより、申出人Aと同様に「結論としては、カードJを使った案件については返金できない。現在のシステムは法的に必要な条件を満たしていると考えている。将来的には見直す余地はあると思うが、システムの変更には時間がかかる。」と電話回答が示されたため、消費者センターとしてもこれ以上のあっせんは困難であると判断した。

平成25年8月13日、申出人Dは、消費者センターによるあっせん不調を不服として、大阪市消費者保護審議会によるあっせん・調停による問題解決を申し出る事となった。

第2 審議会における処理の経過と結果

1 処理の経過

本案件については、上記のとおり、消費者センターによるあっせん不調の結果を受けて、申出人A B C Dから、大阪市長あてに大阪市消費者保護審議会（以下「市審議会」という。）によるあっせん・調停の申出があった。

平成25年8月20日、消費者センターにおいて市審議会への付託する案件とすべきかどうかの要件整理を行ったうえで、平成25年9月18日付大市民第5107号により、平成25年度第1号案件「携帯ゲーム機のオンラインショップでゲームソフトを購入した未成年者の契約取り消しにかかる紛争案件」として、市審議会に付託されたものである。

- (1) 平成25年9月27日、市審議会苦情処理部会委員による事前打ち合わせを行い、紛争内容の確認を行ったうえで、あっせん等の進め方について、次のとおり決定した。
 - ・ 本件は個別の紛争の解決に関するもので、個人に関する情報、あるいは法人等に関する情報が含まれているため、付託案件に係る会議を非公開とすること
 - ・ 田阪部会長、奥野委員及び木村委員3名で担当し、主任担当委員を奥野委員とすること
 - ・ 契約者の保護者である各申出人から直接話を聞いてもセンターの情報収集以上の新たな情報も少ないことが考えられ、先に相手方Xから法的主張を聞く方が、案件処理が進行することが見込まれることから、相手方Xからの事情聴取を先に行うこと
- (2) 平成25年10月31日、市審議会第1回苦情処理部会を開催し、担当委員3名で、相手方Xの事情聴取を行った。
- (3) 平成25年11月18日、市審議会第2回苦情処理部会を開催し、担当委員3名で、申出人A B C Dの事情聴取を行った。

(4) 平成 25 年 12 月 9 日、市審議会第 3 回苦情処理部会を開催し、担当委員 3 名で、あっせん案の調整を行った。

2 あっせんにおける当事者の主張

(1) 申出人Aの主張

- ・申出人Aは、平成 25 年 3 月、子である契約者 a が、申出人Aに無断でカード F G を持ち出し、当該機器を使用して契約することによって、x ショップでゲームソフトを購入したことを認める。
- ・申出人Aは、カード F G を殆ど使わず持ち歩いていなかったため、自宅のパソコンのそばに他のカードとともに置いており、契約者 a が他の子 e と一緒に番号を盗み書きし、e が他の 5 人の子にカード番号を教え、次々と利用したことを認め、カード F G の管理が杜撰だったと言えそうであると認めている。
- ・なお、他の 5 人の親から申出人Aに対して謝罪があり、カード F では、契約者 a e の使った分以外は支払い無しになった。カード F G の最終的な請求金額は 41,000 円で、支払い済みである。
- ・現在、当該機器は申出人Aが保管している。
- ・申出人Aは、ゲームの詳細や、x ショップで暗証番号やサインなしに買物出来ること、当該機器が簡単にインターネット接続出来ること、さらに、カードを使ってゲームのソフトウェアを購入出来ることは知らなかった。
- ・申出人Aは、事の重大性を分かってほしいので警察少年課に届けた。
- ・申出人Aは、合法的かもしれないが、安易なシステム自体を問題視している。最終的に自己管理かもしれないが、簡単に小学生の子が暗証番号もわからず、カードの持ち主のサインもなしに契約出来ることは問題であると考えている。
- ・解決への希望について、申出人Aは、相手方 X に誠意ある対応をしてほしい。返金よりも、当該機のシステム改善を求める。犯罪を助長しており、規制をかける、簡単にアクセス出来ないようにするなど工夫があってもよいと考えている。

(2) 申出人Bの主張

- ・申出人Bは、平成 25 年 2 月から 3 月にかけて、子である契約者 b が、申出人Bに無断でカード H を持ち出し、当該機器を使用して契約することによって、当該機器内の x ショップでゲームソフトを購入したことを認める。
- ・店舗 h の会員証と併用のカード H は、申出人Bの妻（契約者 b の母）分で、店舗 h の会員有効期限が平成 23 年に切れていたため、押入れの引き出しの奥に保管したままであった。しかし、カード H は 2015 年まで有効期限があった。
- ・申出人Bは、契約者 b が当時小学 1 年生であったので、インターネットで物を購入するような手続きが出来るとは思わなかった。しかし、契約者 b は、カード H の保管場所、暗証番号と申出人Bの妻の年齢を知っており、さらに、契約者 b の同級生から当該同級生の兄の情報を得て、自分で操作できることを認めたので、申出人Bは、実際に目の前で契約者 b に手続きさせたところ、契約者 b は行うことが出来た。

- ・申出人Bは、カードHの管理がしっかりしていなかったうえに、子である契約者bが機器の操作に詳しいことを知り、責任は申出人Bにあることを認識している。
- ・平成25年3月からのカードHの請求は合計71,000円で、支払済みである。
- ・当該機は現在、申出人Bが保管している。
- ・申出人Bは、当該機器の操作方法は分からなかったが、パッケージに書いている説明内容を知らなかったからであり、事情聴取時に初めて見ている。
- ・解決への希望について、申出人Bは、実際に購入したことは認めるが、相手方Xの態度がぞんざいだったので、全額返金を希望する。ただ、申出人Bは、相手方Xが注意喚起等の再発防止策を考えるのであれば、納得するし、保護者に確認メールを送付する等の措置を講じるのであれば協力するとしている。

(3) 申出人Cの主張

- ・申出人Cは、平成25年3月から5月にかけて、子である契約者cが、申出人Cに無断でカードIを持ち出し、当該機器を使用して契約することによって、当該機器内のxショップでゲームソフトを購入したことを認める。
- ・契約者cは小学6年生で、カードIを使えないはずだったが、申出人Cの長男（契約者cの兄）から契約者cに問いただすと、契約者cは友達からやり方を聞いて、自分でカードを持ち出し、3月29日から、意味も分からずダウンロードしてはゲームをし、面白くなければ削除し、次から次へと新しいゲームをダウンロードしていたことが分かった。
- ・申出人Cの長男と長女である、契約者cの兄（22歳）と姉（20歳）は、ゲームはするも、勝手に申出人CのカードIを使うことはなかった。
- ・申出人Cは、他のカードは違うところに保管していたが、カードIだけはスーパーマーケットで利用するので、申出人Cの財布に入れており、契約者cがそれを取り出せる状態だったことを認める。
- ・契約者cは、カードIの番号を入れても5,000ポイントと画面に書かれていたため、金銭の契約とは思わず、また申出人Cも、契約者cの前でクレジット機能を利用しないようにして、契約者cにカードIの危険性は教えていなかった。このため、契約者cは、友達から、カードIがあればダウンロード出来ると聞き、お金のやりとりという認識を持たず、自分の年齢の数字を11から順に増やし、18で契約できたと話している。
- ・申出人Cは、同居の長男と長女とともに、購入時、当該機器の説明書を読んでおらず、利用方法等は知らなかった。また、パッケージを見ておらず、保護者による使用制限の設定も知らなかった。大人3人で注意書きが判らなかつたのは腑抜けであることは認めるが、危ないと判断できなかつたとしている。
- ・申出人Cは、簡単なゲーム機の延長が当該機器になっただけで、あと通信機能が友達同士で出来るぐらいの認識であり、ソフトのダウンロードは考えなかつた。ソフトは、店に行って買うものであり、簡単にダウンロードすることを教えてしまうと、良くないと考えている。

- ・購入額 109,000 円に利息が付き、13 万円程度を分割で支払い中である。
- ・現在、当該機器とカード I は、長男が保管している。
- ・契約者 c は、当該機器を使わずに保管している間に、違うゲームのためにお金を持ち出し、ゲームセンターに行ったりしている。
- ・解決への希望について、申出人 C は、買っていないものを支払う義務はないと思うが、ある程度解決出来ればよいと考えている。購入時に販売側が説明し、物を買うときのセキュリティをちゃんと教えて欲しいと考えている。当該機器が 18 という数字だけで承認するのは問題であり、便利な部分だけをコマーシャルしているが、購入時や CM で防止策を流してくれれば被害が減ることになると訴えている。

(4) 申出人 D の主張

- ・申出人 D は、平成 25 年 6 月、子である契約者 d が、申出人 D に無断でクレジットカード（以下「カード J」という。）を持ち出し、当該機器を使用して契約することによって、当該機器内の x ショップでゲームソフトを購入したことを認める。
- ・申出人 D は上着のポケットに財布を入れており、その財布の中にカード J を入れていたが、上着を置いている部屋は契約者 d も出入り自由であり、契約者 d がここからカード J を抜き出したことを認める。
- ・申出人 D は、当該機器からインターネットを通じて、カード J の番号を入力しポイントを購入してゲームソフトを買うことが出来ること、それをロックできる機能があることを知らなかった。ただ、当該機器がネットに接続出来るということは知っていたが、小学生である契約者 d には出来ないだろうと判断していた。
- ・平成 25 年 6 月 22 日から 6 月 29 日までに 15 回、それぞれ 3,000 円～5,000 円ずつ、カード J でポイントを購入し、合計 71,530 円を支払い済みである。
- ・当該機器は申出人 D が取り上げ、保管しているが、カード J は解約している。当該機器は今後、譲るか売却を希望する。
- ・解決への希望について、申出人 D は、使った額を返してもらえれば有難いが、必ず全額返金を求めるのではなく、極力返金されればよいと考えている。

(5) 相手方 X の主張

ア ネットショップについて

相手方 X の x ショップは、ゲーム等のダウンロード販売サービスを行っており、購入に際しては予め残高をチャージして支払う前払い式である。チャージの方法は複数存在するが、本件はクレジットカード決済による方式である。

クレジットカード決済に係る安全対策については次の通り講じている。

- ・ 18 歳未満の利用には保護者の同意が必要である旨画面上に明示している。
- ・ クレジットカードを使用する手前で、年齢を数字で入力させ確認するという手順を設けており、「あなたは なんさい ですか。 ねんれいを いれてください」と、児童に分かるように平仮名で表示している。
- ・ この年齢確認により、18 歳未満の利用を妨げる仕組みとしている。

- ・ 更に保護者による使用制限の設定があり、保護者がパスワードを設定することにより購入機能をロックすることが出来る。
- ・ こうした安全対策や利用の説明は外箱や取扱説明書に記載している。

イ 契約者の年齢入力の手続きについて

相手方Xは、経済産業省の「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」I-4等を参考に安全対策をとっており、対応に問題ないと考えている。

返金を断っている背景として、申出人の当該機器の機能に対する認識不足、並びに安全対策の利用やクレジットカードの管理等が不十分であった点について、既に、申出人全員が認めていることがある。

相手方Xは、契約者が子であっても、その契約には年齢詐称やクレジットカード名義人本人であるかのような振る舞いという詐術があるため、民法第21条の規定により未成年者契約による取消を主張されることは制限されるべきであると考えている。

相手方Xは、当該機器における前記年齢確認の手順は、利用者が入力した年齢情報がインターネットを介して、相手方Xやクレジットカード会社宛に直接送信されるものではなく、本件機器内で年齢確認手続きがなされているものであるが、年齢確認から購入に至る全体の流れとしては、パソコンや携帯電話のネット通販における契約と同程度の環境にあると考えていると答えている。

なお、相手方Xは、保護者である申出人全員が、クレジットカード管理が不十分であり、当該機器の機能を正確に把握していなかったこと、また未成年者の使用制限機能を活用していなかった申出人もいること、さらに、申出人全員が契約者の当該機器の利用状況を監視していなかったことが、今回の消費者トラブルを大きくした原因であると考えている。

ウ その他

○利用規約への同意について

ネットワークサービス関連のサービスを利用する際に同意を取る仕様になっているが、ユーザー本人が20歳以上か、保護者が未成年者に代わって同意したかは個別に管理していない。

○顧客データ（ユーザー毎の使用金額の把握）について

仕様の問題であるが、カード番号ごとか機器本体番号ごとに把握することは可能と思われるが、使用者個人ごとの把握はできない。機器と個人情報結びついていないので、年齢に応じて一定の金額を超えた際に警告を出すといったこともできない。

なお、他の問い合わせ事例から分かる現状として、同様のトラブルは小学生の比率が高く、中高生の場合は、保護者も詐術として未成年者取消が出来ないことを納得している。また、今回の契約者のゲームソフトの購入金額は、平均的な小学生の利用額としては高額であるが、一般の購入金額としては高いとは言えない。

○事例防止対策について

相手方Xは、仕様の問題については出来る限りの対策をとりたいと考えているが、一方で機器のシステム変更で購入の利便性が下がると、成年者のユーザーから不満が出るとも答えている。そのため、まずは様々なネットトラブルの発生を防止するような啓蒙活動に努めたいとしている。

エ 本件解決に向かう提案

ユーザーとの関係で対応を柔軟にしていく予定はあり、これまで詐術の問題として恣意的な対応をせず、一律に返金等に応じてこなかったが、今後は、小学生以下の事例については解決に向けた対応をしていく予定である。

3 あっせんにあたっての市審議会の考え方

(1) 本件取引は未成年者である契約者 a b c d と相手方Xとの間の取引であるから、契約者 a b c d の法定代理人親権者である申出人 A B C D がこれを取り消すことができるのが原則であり（民法第5条第2項、同第120条第1項）、申出人 A B C D は相手方Xに対し本件取引を取り消す旨の意思表示をしている。

(2) この未成年者取消に対し、相手方Xは、契約者 a b c d がクレジットカード番号、有効期限及びセキュリティコード（以下「クレジットカード番号等」という。）を入力した行為が民法第21条の詐術に該当すると主張している。

民法第21条の詐術とは、未成年者が成年者であることを誤信させるために、相手方に対し積極的術策を用いた場合にかぎるものではなく、未成年者が、ふつうに人を欺くに足りる言動を用いて相手方の誤信を誘起し、または誤信を強めた場合をも包含すると解されている（最高裁昭和44年2月13日第一小法廷判決・民集23巻2号291頁）。また、経済産業省作成に係る「電子商取引及び情報財取引等に関する準則」（以下「準則」という。）は、未成年者が電子商取引の画面上で虚偽の年齢を入力し、その結果、事業者が未成年者を成年者と誤信した場合に詐術に該当する可能性を指摘している。

本件機器は相当多数の未成年者が使用している機器であるから、相手方Xとしては年齢確認等に慎重を期すべきであるところ、本件機器への入力した年齢は相手方Xへ送信されず、18歳以上の年齢を入力しさえすれば本件機器内での年齢確認手続を通過することができるなど、相手方Xの年齢確認に不十分な点があることは否めない。契約者 a b c d による年齢入力をもって詐術と言えるか疑問が残る。

これに対し、相手方Xは、契約者 a b c d がクレジットカード番号等を入力したことをもって、名義人の同意を得ていると誤信させられた旨を主張する。インターネットを介したクレジット決済取引はクレジットカード番号等の入力のみをもってなされているのが通例であり、クレジットカードの名義人以外の者による使用が規約によって禁止されていることから、名義人はクレジットカードの管理に注意を払わなければならない。クレジット番号等の入力、それだけで名義人の同意を得て

いるとの事実を推認させるわけではないが（準則 i. 54）、現在のクレジット決済システムを前提とすると、契約者が名義人の同意を得ていると相手方Xが誤信したことに理由がないとまでは言えない。

- (3) ところで、本案件の申出人全員が、現状の外装及び取扱説明書等に記載された注意書きに気付かず、また、本件機器が安心して子に渡せる機器であると認識していたことから、特に購入時において使用に当たっての注意点を説明するなどの改善を希望した。申出人らの意向をふまえ、市審議会から、相手方Xに対し、今後は、店頭や様々な広報媒体において消費者への継続的な注意喚起に取組むとともに、本件機器を未成年者が使用する場合には、使用者の保護者が①無線LANによるインターネット接続機能を有していること、②オンラインショップにおいてゲームソフト等の購入ができること、の2機能を認識して、必要に応じて機能に制限を加えることができるよう、特に本件機器販売時において販売店から保護者へ上記2機能及び機能制限の設定につき説明がなされる等、格段の配慮がなされる必要があるということについて、努力を求めた。

- (4) さらに、相手方Xから、申出人全員のトラブルを早急に解決することを最優先することとし、申出人の請求金額の半額程度を解決金として支払う旨の提案がなされた。

市審議会は、民法第21条の詐術の成否等の法的問題についての判断を留保しつつ、紛争の早期解決を図るという観点からして、相手方Xの提案内容に一定の合理性があることを認めたため、合意書案を作成し、申出人全員に提示することとした。

4 あっせんの結果成立した合意内容

平成25年12月18日、消費者センターを通じて、市審議会苦情処理部会からの連絡書及び合意書案を、相手方Xに対して送付したところ、同月21日、相手方Xから押印のうえ、消費者センターへ同年12月20日付け合意書が2通返送された。

(1) 申出人Aの合意の内容

平成25年12月18日、消費者センターから申出人Aに対して、合意書案の内容を電話連絡したところ、「合意したい」と口頭で返事があった。

同年12月21日、消費者センターから、合意書2通を申出人Aに送付したところ、平成26年1月8日、申出人及び申出人の子の法定代理人から押印のうえ1通の返送があったので、同年1月8日付けで相手方Xに転送したものである。

合意内容（下線部分を除き、申出人BCDの合意書と同文）

- 1 申出人Aは、相手方Xに対し、申出人の子aと相手方Xとの間の当該機器を使用した平成25年3月の相手方の当該機器内のxショップにおけるポイント及びゲームソフト等(合計 41,000 円相当分)の購入契約が有効に成立していることを確認する。
- 2 申出人は、相手方が相手方の定める基準に従い指定する「当該ショップのポイ

ント残高」及びゲームソフト等(合計 24,800円相当分)を消去することに同意する。申出人は、相手方の指示に基づき当該機器を操作し、相手方がかかるキャンセル処理を行うために必要な協力を行う。

3 相手方は、申出人に対し、前項のキャンセル処理後速やかに、申出人が支払った代金のうち、24,800円を解決金として支払う。なお、当該支払いに係る諸費用は相手方の負担とする。

4 申出人及び相手方は、本合意書によって本紛争案件を終局的に解決することとし、申出人及び申出人の子と相手方との間には、本紛争案件に関し、本合意書の各条項に定める他何らの債権債務がないことを確認する。

(2) 申出人Bの合意の内容

平成25年12月15日、消費者センターから申出人Bに対して、合意書案の内容を電話連絡したところ、「合意したい」と口頭で返事があった。

同年25年12月21日、消費者センターから、合意書2通を申出人Bに送付したところ、同年12月28日、申出人及び申出人の子の法定代理人から押印のうえ1通の返送があったので、平成26年1月8日付けで相手方Xに転送したものである。

合意内容

平成25年2・3月分71,000円のうち、解決金は37,500円である。以下、Aと同文。

(3) 申出人Cの合意の内容

平成25年12月15日、消費者センターから申出人Cに対して、合意書案の内容を電話連絡したところ、合意したいと、口頭で返事があった。

同年12月21日、消費者センターから、合意書2通を申出人Cに送付したところ、同年12月26日、申出人及び申出人の子の法定代理人から押印のうえ1通の返送があったので、平成26年1月8日付けで相手方Xに転送したものである。

合意内容

平成25年3・4・5月分109,000円のうち、解決金は57,600円である。以下、Aと同文。

(4) 申出人Dの合意の内容

平成25年12月16日、消費者センターから申出人Dに対して、合意書案の内容を電話連絡したところ、「合意したい」と口頭で返事があった。

同年12月21日、消費者センターから、合意書2通を申出人Dに送付したところ、同年12月26日、申出人及び申出人の子の法定代理人から押印のうえ1通の返送があったので、平成26年1月8日付けで相手方に転送したものである。

合意内容

平成25年6月分71,530円のうち、解決金39,950円である。以下、Aと同文。

5 相手方Xに対する要請

なお、市審議会は、本案件の処理にかかり、次の3点の課題について、特に相手方Xに努力を求めており、努力を要請した内容について、申出人A B C Dに連絡している。

1 本案件において取引に用いられた機器（以下「本件機器」という。）は無線LANによるインターネット接続機能を有しており、本件機器を使用してオンラインショップにおいてクレジットカード番号等を入力することにより、ゲームソフト等の購入ができるところ、①無線LANによるインターネット接続機能を有していること、②オンラインショップにおいてゲームソフト等の購入ができること、の2機能につき、現状の記載に加えて、本件機器本体やその外装及び取扱説明書等に注意点をより大きく分かりやすく表示されたい。

また、上記2機能につき、店頭や様々な広報媒体において消費者への継続的な注意喚起に取組むとともに、本件機器を未成年者が使用する場合には、使用者の保護者が上記2機能を認識して、必要に応じて機能に制限を加えることができるよう、特に本件機器販売時において販売店から保護者へ上記2機能及び機能制限の設定につき説明がなされる等、格段の配慮をなされたい。

2 本件機器を使用してオンラインショップにおいてクレジットカード決済をする際のカード名義人の意思確認等の多重化、上記2機能の制限設定の厳格化、クレジットカード決済時のカード名義人等に対する取引内容の連絡等、消費者保護の視点に立ったシステム改修を検討されたい。

3 今後、未成年者が本件機器を使用してオンラインショップにおいてゲームソフト等を購入する際に、保護者名義のクレジットカードを用いて決済がなされたことに係る消費者トラブルが発生した際には、迅速な解決に努力し、市民の消費生活の安定と向上の確保に協力されたい。

なお、相手方Xにおいて、次の啓発活動が実施済みである。（平成26年1月15日現在）

○平成25年11月下旬～

- ・「保護者へのお願い」を掲載した店舗配布用の商品カタログ（小冊子）を製作、展開

○平成25年12月2日～

- ・新たに「保護者へのお願い」に特化したテレビCMを制作し放映
- ・公式ホームページにおける「保護者へのお願い」の内容を拡充し、リンクをホームページ最上部に掲載

○平成25年12月9日～

- ・新たにWEB広告（検索サイトトップページ）による「保護者へのお願い」を展開

第3 今後の課題等について

まず、本案件の解決にあたっては、オンラインショップにおけるクレジットカード決済について、民法第21条の詐術の成否等の法的問題についての判断を留保しつつ、紛争の

早期解決を図ることを重視したことを記しておく。

本案件は、消費者である保護者が、当該機器の機能を把握せず、単なる玩具と誤認して当該機器を購入し、そのまま子に預けているという利用実態であるにもかかわらず、当該機器にパソコンや携帯電話、スマートフォンと同様の通信機能及びクレジットカード決済機能が搭載されているところに問題がある。

申出人A B C Dに当該機器の機能を把握しなかった不注意な点があったとしても、相手方Xのサービスシステム構築にも、多くの児童が利用者であることに対する配慮に欠けている点がある。

それらの点を踏まえ、市審議会は、本案件は相手方Xが申出人A B C Dに一定の解決金を支払うことで、あっせん解決とすることとしたものである。

本案件は消費者センターにおいてあっせん不調とされたものであるが、申出人及び相手方の事情聴取並びに専門的見地からの論点整理が迅速かつ適切になされ、市審議会への付託から約3か月という短期間のうちにあっせんが成立し、さらに相手方Xにおいて消費者に対する注意喚起が強化されたことは、市審議会の苦情処理機能の有効性を実証できたものとする。

今回の案件処理を通じ、店舗でのクレジットカード決済がクレジットカード所持者と相対しつつクレジットカードの名義人しか知り得ない暗証番号の入力や自署を求めるのに対し、クレジットカードのオンライン決済はクレジットカード所持者と相対しないままクレジットカードの券面に記載されたクレジットカード番号、有効期限及びセキュリティコードの入力を求めているに過ぎないという決済システムの問題と多くの児童が利用する玩具にクレジットカード決済機能を搭載させることの問題点が議論された。クレジットカードの利便性と引き換えにクレジットカード情報の管理が一層重要なものとなっている点について、消費者への注意喚起がまだまだ不足している。

平成24年12月に「消費者教育推進法」が施行され、幼児期から高齢期までのあらゆるライフステージに応じて消費者教育が体系的に行われることの重要性が示されているところ、まさしく本案件でも、契約者全員が小学生の児童であり、一番若い7歳の契約者は、求めるゲームソフトを購入するため、保護者である申出人がよく見ていなかった取扱説明書を丹念に読みくだして理解し、成人家族のクレジットカードを無断使用するという消費行動を起こすに至っており、当該契約者のような児童に消費者教育が適切に実施されることにより、消費者トラブルの回避につながる可能性が高いと考える。

すべての年代に応じた消費者教育が推進され、市民が適切な消費行動を行うことができる、消費者市民社会の実現が最終的な目標である。しかしながら、消費者と事業者の情報質及び量並びに交渉力等には依然、格差が存在し、その結果として消費者被害は年々、複雑化・高度化している。

今後も、市審議会では、消費生活相談における市民の苦情処理の解決に向け、必要に応じて、あっせん・調定を行うとともに、市消費者行政施策全般に意見を述べることで、消費者行政の充実と推進に貢献し、市民の消費生活の一層の安定及び向上の確保に努めていくものである。

大阪市消費者保護審議会（苦情処理部会）委員名簿

	氏名	職業等	苦情処理部会
	池田 孝二	日本労働組合総連合会大阪府連合会 (電機連合 大阪地方協議会副議長)	
	今井 清継	日本チェーンストア協会関西支部事務局次長	
	大谷貴美子	京都府立大学大学院生命環境科学研究科教授	
	小川 裕子	公募委員	
	奥野 弘幸	弁護士	主任担当委員
	小野 悦子	大阪市消費生活合理化協会副会長	
	角谷 庄一	大阪市会議員	
	木村 和成	立命館大学法学部准教授	担当委員
	近藤 博宣	大阪商工会議所経済産業部長	
	斎藤 みちる	公募委員	
	島谷 克史	(公社)消費者関連専門家会議(ACAP) 常任理事	委員
会長	下村 正明	関西大学大学院法務研究科教授	
	田阪 裕章	弁護士	部会長 担当委員
会長代理	長田 真里	大阪大学大学院法学研究科教授	部会長代理
	樋口 容子	(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会西日本支部副支部長	
	平井 道子	(株)読売新聞大阪本社編集局編集委員	
	堀山 良平	近畿百貨店協会 (株)高島屋大阪店総務部お客様相談室長	
	本荘 達子	(公社)全国消費生活相談員協会関西事務所長	委員
	松本 淳	大阪市立大学大学院経済学研究科准教授	委員

(平成26年1月30日現在)

平成25年度第1号案件 処理経過

年 月 日	会 議 等 名 称	内 容
平成 25 年 9 月 27 日	苦情処理部会(事前打合せ)	部会委員による事前打合せ
平成 25 年 10 月 31 日	第 1 回苦情処理部会	相手方事業者の 事情聴取
平成 25 年 11 月 18 日	第 2 回苦情処理部会	申出人の事情聴取
平成 25 年 12 月 9 日	第 3 回苦情処理部会	あっせん案の調整
平成 26 年 1 月 17 日	苦情処理部会 (報告)	部会委員による 報告書案の決定
平成 26 年 1 月 30 日	第 50 回大阪市消費者保護審議会	第 1 号紛争案件処理 の報告