

## 有料情報料不当請求に関する意見書

2004年10月20日

日本弁護士連合会

### 第1 意見の趣旨

出会い系サイト等による有料情報料の不当請求および有料情報料をかたった架空請求の被害事例が多発していることに鑑み、出会い系サイト等による有料情報料の請求に対して、次のような事項を内容とした法整備を講ずるべきである。

- (1) 不招請メールの禁止
- (2) ホームページの初期画面に、業者の連絡先、料金（有料か無料か。有料の場合は金額）当該金額によって利用できる期間ないしサービスの内容ならびに違約金の有無及び金額を重要事項として表示することを義務づけるとともに、重要事項の表示を情報料債権の発生要件とすること
- (3) クーリングオフ、中途解約権および取消権の導入
- (4) 取立行為に対する規制

### 第2 理由

#### 1 法整備の必要性について

##### (1) 被害状況

国民生活センターをはじめ、全国の消費生活センターなどにインターネットなどを利用した出会い系サイト等の有料情報料の取立てに関する苦情、相談が多数寄せられている。国民生活センターの統計によると、1998年度には1万1438件と全体の2.8%にすぎなかった情報通信関連の相談件数が、2003年度には15万7198件と10倍以上に増加して全体に対する割合も32.1%となっている。情報通信関連の相談の内訳をみると、「オンライン等関連サービス（有料情報サービス）」の相談が、1998年度では集計の対象になっていなかったのであるが、2003年度では14万7476件と急増しているのみならず、情報通信関連の相談の約94%を占めるようになってきている（2003年10月31日現在）。そして、この「オンライン等関連サービス（有料情報サービス）」の相談の大多数は、出会い系サイト関連である。

一方、総務省のとりまとめによれば、電気通信消費者相談センターで受け付けた電気通信サービスに関する2003年度の苦情・相談のうち、身に覚えのない料金を請求されるトラブルは、前年度比7.4倍の4119件に急増し、合計で8796件と7年連続の増加を見せている。とりわけ、利用した覚えのない「架空料金請求トラブル」では、インターネットの有料アダルト番組の情報料を支払うよう要求する電子メールが突然送りつけられるケースが主流となっていると報告されている<sup>1</sup>。また、警察庁の報道発表によると、2004年1月から7月までの架空請求詐欺

<sup>1</sup> 2004・6・8「架空料金請求トラブルに関する苦情・相談等が7倍超に急増」（総務省・報道資料）

(恐喝)事件の認知件数は2671件であるが、そのうちの半数以上である1380件が、有料利用サイト利用料金名目であると報告されている<sup>2</sup>。

## (2) 法整備の必要性

上記のように、出会い系サイト等の有料情報料に関連するトラブルが急増するとともに、有料情報料をかたった架空請求も増加している。出会い系サイト等を全く利用した事実がない場合には、こうした架空請求は、詐欺などの犯罪行為に該当する。しかし、「以前に出会い系サイトを利用したことがあるが未払い分があったかどうか分からない」、「もしかしたら利用したかもしれない」、「無料と思って利用した」というケースでは、架空請求との区別が非常に困難となる場合も多い。こうした背景には、出会い系サイトやアダルトサイト等との契約が、パソコンの端末や携帯電話を通じて業者が開設しているホームページの画面上の表示に従ってなされる電子消費者契約であるという事情が存在している。すなわち、業者のホームページの画面では、法律で表示を義務付けられた事項も初期画面には表示されることはなく、リンク先に表示されるケースがほとんどであり、消費者が、契約の手順や契約内容について正しい理解を得ることが困難な状況にある。なかには、消費者の誤解を招くことを意図したホームページの画面を設計したり、業者のホームページにアクセスして「入り口」等のボタンをクリックしただけで契約が成立するよう利用規約を定めたりする悪質な業者も見られる。このため、本来であれば契約をめぐるトラブルとして民事的に解決されるべきものが解決されずに、出会い系サイト等と消費者との契約関係が中途半端な状態となったままになってしまう。そして、こうした中途半端な状態が継続していることが、出会い系サイト等の有料情報料をかたった架空請求を多発させる温床となっているといえる。

したがって、出会い系サイト等の業者による有料情報料の不当請求に対して、消費者を保護する法整備を講じることは、結果として、有料情報料をかたった架空請求の減少にも寄与すると思われる。

## 2 規制対象事業者について

### (1) 対象事業者

有料情報料請求の適正化のために講じるべき法整備等の対象は、出会い系サイト業者(インターネット異性紹介事業者<sup>3</sup>)およびアダルトサイト業者(映像送信型性

---

<sup>2</sup> 平成16年9月8日「いわゆる「オレオレ詐欺」事案の認知・検挙状況」(警察庁・報道資料)

<sup>3</sup> 「異性交際(面識のない異性との交際をいう)を希望する者(以下「異性交際希望者」という)の求めに応じ、その異性交際に関する情報をインターネットを利用して公衆が閲覧することができる状態においてこれに伝達し、かつ、当該情報の伝達を受けた異性交際希望者が電子メールその他の電気通信(電気通信事業法第2条第1号に規定する電気通信をいう。以下同じ)を利用して当該情報に係る異性交際希望者と相互に連絡することができるようにする役務を提供する事業」(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第2条2項)

風俗特殊事業者<sup>4</sup>)とする(以下、両者をあわせていう場合には出会い系サイト等という)。

## (2) 理由

上記のように、情報料不正請求の苦情・相談の大多数は、出会い系サイトの情報料に関するものであるが、アダルトサイトにおいても、広告および契約が、業者のホームページを通じて行われることが共通であること、アダルトサイトの情報料についても、出会い系サイトと同様な情報料不正請求の苦情・相談が見られることから、出会い系サイトとともにアダルトサイトの情報提供業者も規制の対象とした。

## 3 不招請メールの禁止

### (1) 講ずべき措置

事前に消費者の承諾を得ないかぎり、電子メールなどによる勧誘を一切禁止する。この措置に反する勧誘による契約が締結されたときは、消費者はその契約を取り消すことができる。

### (2) 理由

出会い系サイト等は、携帯電話などにアトラダムに送りつけられる電子メールから利用されることが多い。電子メールを見て利用される場合には、メールのURLにカーソルを合わせてクリックするだけでサイトに容易にアクセスが可能となる。

これまで、日本において行われていた勧誘規制をみると、2002年4月11日成立した特定電子メールの送信の適正化等に関する法律(迷惑メール防止法)は、送信拒否の通知をした者に対して送信者が特定電子メールの送信をすることを禁止し<sup>5</sup>(同4条)また、同年4月12日に一部改正された特定商取引に関する法律(特定商取引)は、電磁的方法による広告の提供を受けることを希望しない旨の意思の表示を受けている者に対する提供を禁止している<sup>6</sup>(同第12条の2)。これらは、いわゆるオプト・アウト<sup>7</sup>による勧誘規制である。

しかし、こうしたオプト・アウトによる勧誘規制が定められた以降も、上記のよ

---

<sup>4</sup> 「専ら、性的好奇心をそそるための性的な行為を表す場面又は衣服を脱いだ人の姿態の映像」をインターネットを利用した公衆が閲覧することができる状態においてこれを客に伝達する事業(風俗営業等の規制及び業務の適正化等に関する法律第2条8項)

<sup>5</sup> 「送信者は、その送信をした特定電子メールの受信をした者であって、総務省令で定めるところにより特定電子メールの送信をしないように求める旨(一定の事項に係る特定電子メールの送信をしないように求める場合にあつては、その旨)を当該送信者に対して通知したものに対し、これに反して、特定電子メールの送信をしてはならない」(迷惑メール防止法第4条)

<sup>6</sup> 「販売業者又は役務提供事業者は、通信販売をする場合の指定商品若しくは指定権利の販売条件又は指定役務の提供条件について電磁的方法により広告をする場合において、その相手方から第11条第2項の規定により電磁的方法による広告の提供を受けることを希望しない旨の意思の表示を受けているときは、その者に対し、電磁的方法による広告の提供を行ってはならない」(特定商取引法第12条の2)

<sup>7</sup> 送信の拒否を通知した者に対して送信することを禁止するという規制

うに、出会い系サイト等の有料情報料不当請求をめぐるトラブルが後をたたない。これは、上記のように、出会い系サイト等による被害は、業者が消費者の携帯電話などにアトランダムにメールを送りつけて、消費者が好奇心などからサイトにアクセスするというパターンが多く、そもそも、送信の拒否を通知した者に対しての送信を禁止するというオプト・アウトの規制では、被害の防止には不十分だからである。このため、消費者の事前承諾を得ない不招請メールを禁止するというオプト・イン<sup>8</sup>という勧誘規制を導入することが必要である。

また、不招請メールの禁止の実効性を担保するには、業者が送信した不招請メールを発端として契約が締結されたときには、消費者に対してその契約を取り消すことができる権利を付与することが必要である。出会い系サイト等による有料情報料の取立てに関するトラブルの多くが、消費者が招請しない形で事業者のアクセスに起因するものであることを考えると、消費者に取消権を与える効果は大きい。

#### 4 表示規制

##### (1) 講ずべき措置

出会い系サイト等のホームページの初期画面に、業者の連絡先、料金（有料か無料か。有料の場合は金額）、当該金額によって利用できる期間ないしサービスの内容ならびに違約金の有無及び金額を重要事項として表示を義務づけるとともに、こうした重要事項の表示を情報料債権の発生要件とすること

##### (2) 理由

ア、出会い系サイト<sup>9</sup>およびアダルトサイト<sup>10</sup>が提供するサービスは、特定商取引法の「指定役務」に該当するので、出会い系サイト等には、特定商取引法律の通信販売に関する規定が適用される。したがって、出会い系サイト等には、販売価格及び送料、支払時期と方法、通販業者の氏名又は名称、住所及び電話番号、法人が電子商取引を行う場合には代表者又は通信販売業の責任者の氏名などを、表示することが義務付けられている（同11条、令8条）。

しかし、こうした表示義務に違反しても、主務大臣から違反行為の差し止めや改善等を内容とする「指示」（同14条）が命じられるだけで、実効性が少ない。イ、上記のように、消費者が、パソコンの端末や携帯電話を通じて出会い系サイト等にアクセスする場合、利用規約等はホームページの初期画面には表示されずに、リンク先に表示されるケースがほとんどである。また、そのリンク先においても、画面を何度もスクロールしないと重要な部分が表示されないことが多い。さらに、

---

<sup>8</sup> あらかじめ受信を承諾した以外の者に対して送信することを禁止するという規制

<sup>9</sup> 特定商取引法施行令第3条3項の別表第三（指定役務）「9 結婚又は交際を希望する者への異性の紹介」

<sup>10</sup> 同上「11 映画、演劇、音楽、スポーツ、写真又は絵画、彫刻その他の美術工芸品を鑑賞させ、又は観覧させること」

最近「ホームページのいずれかのボタンを押せば契約の申し込みと見なす」という条項が利用規約に盛り込まれている場合があり、そのような認識のないままボタンを押してしまい、料金を請求されるケースも相次いでいる。初期画面はもとより、利用規約等にも、特定商取引法で義務付けられた上記した事項の表示がないのが、実情である。

ウ、このため、業者の連絡先、料金（有料か無料か。有料の場合は金額）、当該金額によって利用できる期間ないしサービスの内容ならびに違約金の有無及び金額を重要事項として出会い系サイトのホームページの初期画面に表示させる必要がある。出会い系サイト等の業者の連絡先が不明であるというケースが多数見受けられることから、業者の連絡先は、初期画面に記載される必要がある。次に、情報料不正請求をめぐるトラブルで問題となることが多い、料金（有料か無料か。有料の場合は金額）、当該金額によって利用できる期間ないしサービス内容、違約金の有無及び金額についても、初期画面に表示することも必要義務付けるべきである。トラブルになる事例の多くは、広告で「無料」と謳いながら、実際の利用規約では何らかの名目で有料としているものである。

エ、また、上記のような表示を義務づけても、それに違反した場合の制裁がなければ、実効性がない。既存の法律に基づく表示義務違反では行政罰や行政指導しか科することが出来ず、実行力に乏しい。また、錯誤無効や説明義務違反、不実告知等の主張では、個別具体的な事案によってその要件を満たすかの認定が微妙な場合もあり、抜本的な解決が困難な場合が多い。

このため、上記のような、表示を義務づけた重要事項に不備ないし虚偽があった場合には、情報料を請求することができない、すなわち、こうした重要事項の表示を債権の発生要件とすべきである。表示に不備ないし虚偽があるかは明白に判断することができるので、個別具体的な事案によって認定が難しいという問題が生じない。また、初期画面に表示を義務づける事項は、申し込みや承諾の判断に当たって最も重要な事項に限定されているので、これに違反したことをもって情報料の請求ができないとしても、過重な制限とは言えない。このように、表示義務違反に民事効を設ければ、これまでのようなトラブルは飛躍的に減少すると考えられる。

## 5 クーリングオフ、解約権および取消権

### (1) 講ずべき措置

出会い系サイト等との契約に、クーリングオフ、中途解約権および取消権を導入すること

### (2) 理由

#### ア、電子契約法について

電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律（電子契約法）は、2001年12月に施行されているが、同法は、クリックミスなどの操作ミスに対応した錯誤無効の特例であり、いわゆる「表示の錯誤」に該当するも

のを念頭に置いている<sup>11</sup>。したがって、無料と思って申し込みをしたが実際には有料であったといういわゆる「動機の錯誤」には同法の適用には困難を伴う。電子契約法ではなく、民法上の詐欺や錯誤の成立を主張することも考えられるが、「以前に出会い系サイトを利用したことがあるが未払い分があったかどうか分からない」、「もしかしたら利用したかもしれない」などという利用実態を踏まえると、個別具体的な事案によっては、解決が困難になることが予測される。

このため、以下のように、出会い系サイト等との契約に、クーリングオフ、中途解約権および取消権を導入することが必要である。

#### イ、クーリングオフ

上記のように、出会い系サイト等には特商法の通信販売の規定が適用されるが、通信販売には、クーリングオフの規定は置かれていない。これは、通常、通信販売では、販売業者から消費者に対してカタログなどを通じて広告が行われ、これらの広告をみて消費者が契約の申込をすることになるため、消費者には熟慮期間が与えられているからである。

しかし、有料情報料不当請求の被害は、業者が、消費者の携帯電話などに不意打ち的に電子メールを送りつけることきっかけになることが多く、消費者は、通常の通信販売とは異なり、熟慮期間が与えられているという状況ではない。こうしたの出会い系サイト等の勧誘方向は、むしろ電話勧誘販売に類似しているといえる。したがって、消費者に熟慮期間を与えるとともに、事業者の不適正勧誘を抑制するというクーリングオフ制度の趣旨からしても、出会い系サイト等の業者との契約にクーリングオフ制度を導入して消費者の保護を図る必要がある。

なお、出会い系サイト等を利用した消費者に対してクーリングオフを求めることは、いわばただでサービスを受けることを認めることになるのではないかとの指摘が考えられる。しかし、たとえばエステなどのサービス契約についてもクーリングオフが認められており、出会い系サイト等にもクーリングオフを認めてもなんら不都合がない。出会い系サイト等による情報料の不当請求が大きな害を生じているという現状を踏まえると、事業者の不適正勧誘を抑制するというクーリングオフ制度の目的からみて、むしろ、クーリングオフの導入が積極的に要請されているといえよう。

#### ウ、中途解約権について

出会い系サイト等と消費者の間に利用契約が締結されても、規約で中途解約ができなかったり、中途解約が可能であっても、高額の違約金や損害賠償金や解約手数料等が徴収されるケースが多くみられる。このため、消費者が、契約後に、契約内容やサービス内容などについて考え直して、中途解約により契約関係から離脱しようとしても、それが事実上困難となっている。

この点、エステや外国語会話教室等のサービス契約においても、消費者契約関係からの離脱を認める方策を講じている。これは、これらのサービス契約におい

---

<sup>11</sup> 河野大志「電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律の概要」NBL7 1 8号

て、中途解約の制限や解約時の高額な負担がトラブルの原因となっていた実態を踏まえのことであるが、出会い系サイト等との契約においても、同様な被害が生じており、中途解約権の導入されるべきである。

#### エ、契約取消権について

電話勧誘販売では、不実告知・事実不告知に対して消費者に取消権を認めている規定が特定商取引法に新設された<sup>12</sup>。出会い系サイト等との契約についても不実告知・事実不告知に対して契約取消権を導入すべきである。

### 6 行為規制等

#### (1) 講ずべき措置

##### ア、取立行為規制として、

情報料を請求するに際して、氏名、住所、連絡先および債権発生原因等を書面（電磁的方法を含む）により明示させる。

情報料に法定利率を越える利息または遅延損害金を付すことおよび調査料・取立料その他の何らかの名目での金銭を徴収することを禁止する

相手方を威迫して困惑させまたは生活の平穩を害するような取立行為を禁止する

上記の規定に違反したものに対する刑事罰

イ、出会い系サイト等が、弁護士法に違反する業者に対して、債権回収のために債権を譲渡することおよび管理回収の委託をすることを禁止するとともに違反に対して刑事罰を科すこと。

#### (2) 理由

ア、出会い系サイト等が、消費者に対して情報料の請求を行う際に、請求する業者の氏名、住所、連絡先および請求する情報料の根拠について消費者に対して知らせることなく請求がなされることが多い。こうした場合、消費者は、どのような利用事実に基づいた請求であるのか、また、一体誰から請求されているのかが分からず、トラブルの解決が困難となる。また、意図的にこうした事項を消費者に知らせずに、消費者からの連絡をまって、個人情報を探ろうとする悪質な業者も多い。このため、出会い系サイト等に対して、氏名、住所、連絡先および債権発生原因を明示させる必要があり、違反には刑事罰をもって臨むべきである。

イ、出会い系サイト等の情報料の請求に際しては、法外な違約金や遅延損害金が請求されることが多く、また、調査料、事務手数料、取立料等の名目で高額な費用が請求される案件も目立っている。また、請求方法についても、「身分を調べて家まで6人くらいで行く」「近隣調査を行って会社や自宅に取り立てて行く」などと脅迫的な文言も目立っている。このため、出会い系サイト等の業者の情報料の利息および遅延損害金に法定利率の制限を加え、かつ、情報料の取立てに際して、調査料、取立料その他の何らかの名目での金銭を徴収することを禁止

<sup>12</sup> 新特定商取引法第9条の2、第24条の2、第40条の3、第49条の2、第58条の2

ることが必要である。消費者契約法第9条1項は解除に伴う損害賠償額について「平均的な損害」を超える部分を、2項では不履行に対する損害賠償額について年14.6%を超える部分をそれぞれ無効としているが、出会い系サイト等の情報料については、より厳しい措置をもって臨むべきである。

また、出会い系サイト等の取立行為については、サラ金等による取立てと同様の事態が生じていることから、貸金業規制法第21条に規定されていると同様に、消費者の勤務先その他の居宅以外の場所に電話をかけたりメールを送るなどして支払を求めたり、インターネットその他の情報伝達手段を用いて消費者の個人に関する情報等を流布する旨の言動を用いて心理的圧迫を与えて支払を求めるなど消費者を威迫して困惑させまたは生活の平穩を害するような取立行為を禁止するという行為規制が必要である。

なお、こうした規制の実効性を確保するために刑事制裁が付されるべきである。

ウ、有料情報料の不当請求では、出会い系サイト等の情報提供業者以外の取立業者あるいは債権回収業者と名乗る者による請求が多く見られる。

債権管理回収業に関する特別措置法（サービサー法）は、弁護士法の例外として、これまで弁護士法に違反するものとして許されなかった債権管理回収業を、法務大臣の許可を受けた株式会社に限り認めたものである。

しかし、サービサーが取り扱える債権は、特定金銭債権（同2条）に限定されており、出会い系サイト等の有料情報料債権は、これに含まれていない。したがって、もともとサービサーは、出会い系サイト等の有料情報料の債権回収を行うことはできないのであり、取立業者あるいは債権回収業者と名乗る者が、出会い系サイト等から債権譲渡を受けたあるいは受けたなどと称して情報料を請求することは、弁護士法<sup>13</sup>及びサービサー法<sup>14</sup>に違反する行為となる。しかし、弁護士法等に違反するいわゆる債権回収業者に対しては、上記のように刑罰法規の適用はあるが、捜査機関の手が及んでおらず、被害防止の抑止力となっていないのが現状である。このため、こうした弁護士法等に違反するいわゆる取立業者あるいは債権回収業者と名乗る者に対して、出会系サイト等が、債権回収のために債権を譲渡することや債権の管理回収の委託をすること自体を禁止することが、被害防止の対策として必要である。もとより、弁護士法等に違反する行為に対しては刑事罰が定められているのであるから、それと同様の刑事罰が科されるべきである。

---

<sup>13</sup> 弁護士法72条は、弁護士又は弁護士法人でない者が、報酬を得る目的で業として法律事務を取り扱うことを禁じており、違反した者は2年以下の懲役もしくは300万円以下の罰金に処せられる（同法77条3号）。

<sup>14</sup> サービサー法33条は、許可を受けずに債権管理回収業を営んだ者は、3年以下の懲役もしくは300万円以下の罰金に処し、またはこれを併科すると規定している。