

商品を送ったのに、 お金を払ってくれない。

法律で解決!

中小企業トラブルは怖くない!

監修 宮下正彦 弁護士

事例

吉田さんは三代続いた薬局のオーナーです。数年前、近くに大手ドラッグストアができたために、一気にお客様が少なくなってしまう。そこで考えたのが、健康食品をインターネットのオンラインストアで売ること。吉田さんのもくろみは見事に成功し、リアル店舗と同じくらいの売上をあげられるようになりました。ところが、そんな吉田さんは最近、商品を送っても代金をきちんと払ってくれないお客様の存在に悩まされています。泣き寝入りするしかないのでしょうか。吉田さんは宮下弁護士の事務所を訪れました。

宮下 ネットショップではクレジット対応をされるお店も多いのですが、吉田さんのところでは導入されていなかったんですね。

吉田 はい。クレジットや代引き配送など、原則前払いにするのがいいとは思っていますね。お客様からすればちよつと心配です。そんなこともあって後払いにしてみました。あまり強くないって、インターネットでいろいろいわれるのも気になりますし、悩んでいます。

宮下 債権回収というのは骨が折れますね。実際、大きな金額のものは、私たち弁護士が依頼を受けて行うこともあります。さて、民法四一四条では、「債務者が任意に債務の履行をしないときは、債権者はその強制履行を裁判所に請求できる」とあります。お客様が吉田さんのオンラインストアに対して希望する商品を申し込み、それに基づいて商品は送られているわけなので、売買の契約はなされていると考えていいでしょう。当然、泣き寝入りする必要はありません。何度も先方に連絡しても支払う意思がないのであれば、内容証明郵便を送ってみましょう。内容証明郵便自体は郵便局から「〇〇という内容を確認に相手に送った」を証明するだけで、特に法的拘束力はありません。ただし、内容証明で「このまま支払がない

場合には、法的手段をとらざるをえない」と先方に伝えると、「最後通告」という意味合いも表れて、相手方にはそれなりのプレッシャーにもなります。

吉田 「このままだと法的手段をとらざるをえない」といった話はこれまででもしたことがあったのですが、書面で出すとよかったですね。

宮下 そうですね。しかし、内容証明を送っても相手方が反応しない場合、それでも回収したければ、最後の手段として、実際に債務者に対し、裁判に訴えざるをえないこととなります。最終的には、給与などを差し押さえる必要も出てきます。

裁判というと費用や時間がかかると思われがちですが、「小額訴訟」と呼ばれる六〇万円以下の支払いに関する訴訟の場合、費用としても一万円もかかりません。また、一回の審理がなされてすぐ判決が言い渡されるといふスピーディーさも魅力です。この訴訟は同一の簡易裁判所に1年に一〇回まで提起することができます。

このほか、支払督促という制度があります。これは、基本的に相手方の住所を管轄する簡易裁判所に申し立てるもので、相手方が遠隔地にいる場合、若干不便な場合もありますが、当方の言い分と証拠だけを見て、裁判所が相手方に対し

して支払いを命じてくれます。相手方が一定期間内に異議を出せば、手続きは裁判に移行しますが、異議が出されない場合には、命令は確定します。

吉田 ありがとうございます。いずれかの法的手段を検討してみたいと思います。それ以外に、法的に気をつけることはあるのでしょうか。

宮下 通信販売の事業者は「特定商取引に関する法律」により、①事業者の名前、住所、連絡先など、広告に一定の事項を表示すること、②誇大広告の禁止、③前払い式通信販売の承諾などを通知すること、④顧客の意に反して契約の申し込みをさせようとする行為の禁止が義務づけられています。

また、電子消費者契約法では消費者保護の見地から、①申し込み後、消費者が申し込み内容を確認するための画面をサイト内に用意しておくこと、②ボタンを押すと購入となる、すなわち料金がかかることが読者にわかるようにされていること、③消費者からの申し込み後、必ず申込承諾の連絡を行うことが義務づけられており、これらがなければ売買契約が成立したとは認められません。

それから、吉田さんは健康食品を扱っているということで、商品紹介の際は、薬事に基づいた表記が重要ですね。薬事法とは、ご存知かと思いますが、「医薬品」「医薬部外品」「化粧品」及び「医療機器」の安全性と有効性を保証するために作られた法律です。薬事法上、医薬品等を扱う医療従事者や販売業者は、これらに関し正しい情報を消費者に伝える義務を定めています。

ネットショップのあり方が
大きく変わるかもしれない。