事例研究～中国ビジネス法務

北京市大地律師事務所 / 日本部
パートナー弁護士　法学博士　熊 琳

第２７４回　中国最高裁が公開したネット消費の民事典型事例（上）

　電子商取引やネット消費が急速に発展する中、現行の民事法制度上に新たな紛争事件に適した明確な規定が定められていないことが、迅速な紛争解決を妨げる原因となる場合がある。これを受け、２０２５年6月16日に、中国最高人民裁判所（以下「最高裁」という。）はネット消費の民事典型事例（以下「典型事例」という。）を５件公開した。典型事例の法的観点は日系企業にとっても参考意義の高いものであるため、全５件を２回に分けて解説する。

◇ネット消費のプロクレーマー事例

　日系企業Ａ社は中国に設立した現地工場で調理済み食品を生産し、代理店販売のほか、中国国内のネット販売プラットフォームに開設した店舗で自社製品を販売していた。ある日、所在地の市場監督管理局から「Ａ社のネット店舗で製品を購入した消費者Ｂから異物混入のクレームがあり、Ａ社へ賠償を請求している」と突然連絡が入った。Ａ社は、賠償請求の手口から見て恐らくＢ氏はプロクレーマーであると判断し、慎重に確認作業を進めた。その結果、Ｂ氏が不良品であるとして提出した製品のロット番号から、Ａ社がネット店舗で販売した製品ではないことが判明し、Ｂ氏がＡ社製品を購入後、自ら「不良品」とすり替えたに違いないと結論付けた。Ａ社がこれらの状況を市場監督管理局に伝えたところ、同局はこれを認め、Ｂ氏のクレームは却下された。

◇典型事例が示す判決の観点

事例1：ライブ販売で法定基準を超えた賠償を約束した場合は、その履行が求められる

▼事件の概要

　某ネットショップは、ライブ販売の中で数珠の材質を偽って紹介したうえ、「本物保証」「贋物10倍返金」を約束した。１０００元の数珠を1点購入した消費者Ｈは、届いた数珠が宣伝と異なることに気づき、同店を訴え、代金の10倍となる１万元の返金を請求した。

▼紛争の焦点

　同店が約束した10倍返金は、『消費者権益保護法』第５５条が規定する3倍の賠償基準を上回るが、法的拘束力はあるか。

▼判決の観点

　同店がライブ販売で「本物保証」「贋物10倍返金」を明確に約束したことはＨ氏との売買契約内容の一部であるため、法定賠償基準を上回るが、同店に対し法的拘束力を持つ。

事例2：消費者の権利である「７日間返品保証」を店側が不合理に排除する場合、裁判所は支持しない

▼事件の概要

　消費者Ｙは、某ネットショップで女性用バッグを購入した。購入時、同店のショップページ内には「当商品は7日間返品保証対象外」と明記されていた。商品が届いてから7日以内にＹ氏が同店に返品申請したところ、購入時に「７日間返品保証対象外」と表示していたことを理由に返品を拒否された。

▼紛争の焦点

店側が商品詳細欄に「7日間返品保証対象外」と明記することで、消費者の返品権利を排除できるか。

▼判決の観点

『消費者権益保護法』第25条は、商品の性質に基づく理由があり、かつ購入時に返品が適用されないことを消費者が確認済みである場合は、「7日間返品保証」の対象外となると規定しているが、係争製品が性質上返品できない理由、及び返品が商品価値を大幅に損なう若しくは重大な損失を生むことを立証する義務を店側が果たしていない場合、「7日間返品保証対象外」という条項は消費者に対する法的拘束力を持たない。

事例3：店側のミスリードにより消費者が特典を受けられなかった場合、店側が相応の責任を負う

▼事件の概要

某家具店は手付金を支払った先着50名を対象に商品代金を半額にするというマットレスのオンライン販売イベントを行った。手付金の受付開始は10月24日20時開始と案内されていたが、実際には19時33分から受け付けていた。消費者Zが19時40分に手付金100元を支払いカスタマーサービスに連絡したところ、担当者から割引を受けられる旨を伝えられたため、すぐに残金を支払った。しかし、後に同店が公示した先着50名にZ氏の名前はなく、先頭の注文時間は10月24日20時0分0秒と表示されていた。Z氏は半額割引を申請したが、イベント時間外の注文で条件を満たしていないという理由で拒否された。

▼紛争の焦点

同店がZ氏の手付金を事前に受け付けたことは、Z氏の特典獲得の根拠となるか。

▼判決の観点

同店は事前に手付金を受け付けており、カスタマーサービス担当者も手付金支払い時間がイベント規則を満たしていないことを指摘しておらず、Z氏にも特典を受けられると返答している。これはZ氏が半額特典の資格を有すると信じる根拠となる。もしカスタマーサービス担当者が特典獲得条件を満たしていないことを速やかに指摘していれば、Z氏はこの注文をキャンセルし、20時以降に手付金を支払うことで条件を満たすことができた。したがって、同店には販売イベントでのミスリードがあるため、相応の責任を負うべきである。

香港不動産会社、年内の倒産はない＝コンサル見通し

香港不動産市場の長期低迷を背景に、地元の不動産開発会社が経営困難にさらされているとの報道が後を絶たない。だが21日付の地元紙・信報によると、米コンサルティング会社、FTIコンサルティングは今後の見通しについて、「下半期に不動産会社が倒産する可能性は低い」と予測する。

同社で財務コンサルティング・企業再編部門総経理兼アジア地区責任者を務める霍義禹氏は「企業の資金繰りが悪化する中、選択肢は多くない」と語った。

霍氏によれば、高値で資産を売却することは現時点で難しいことから、銀行と不動産はまず再融資という形で「時間を買い」、地元経済や住宅価格が持ち直すのを待った上で、開発業者がより良い価格で物件を売却し、債務を返済していくという戦略に傾いている。

負債カバー率（物件の資産価値や評価額に対する負債の割合＝LTV）の比較的高い一部開発業者が売却を急ぐと全体の不動産価格も下落し、銀行が保有する他の担保品の評価も下がり、結果的に健全な業者のLTVにも悪影響を及ぼす恐れがあるためだ。