



NO. 7 5

NPO 神奈川県消費者の会連絡会
発行者 村田恵美子

週末消費生活相談は
かながわウィークエンド消費生活相談へ
Tel 045 - 314 - 5586
10:00 ~ 16:00

カタログ

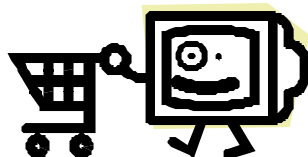
ホームページ

通信販売トラブル

テレビ

チラシ

テレビやカタログ・広告を見ながら手軽にお買い物が楽しめる「通信販売」の利用が増えています。特に最近ではパソコンや携帯電話のインターネットを利用したネットショッピング・ネットオークションのトラブルが多くなっています。



通信販売は店に出向く必要がないので遠方のお店からも買い物ができますし、かさばる荷物を持ち帰る手間もなく、大変便利なお買い物の方法です。しかし、現物の商品を見ないで広告だけで買い物をするので、思わぬトラブルに巻き込まれることもあります。

相談 1 .

新聞折り込み広告を見てダイエット食品を注文したが、効果がないとわかった。返品したい。

(相談者 = 当事者 女性 60 歳)

相談 2 .

高校生の娘が、携帯サイトでコンサートチケットを購入し代金を払ったがコンサート当日になってもチケットが届かない。相手とはメールでのやり取りだけ。

(相談者 女性 44 歳 当事者 16 歳 女性)

相談 3 .

ネットオークション。落札者がキャンセルしたというメールが届き 38000 円振り込んだがデジカメが届かない。騙された。

(相談者 = 当事者 男性 34 歳)

通信販売とは・・・

広告を見て注文
通信手段で申し込む
政令で指定した商品・役務（サービス）・権利



広告には・・・
カタログ、新聞や雑誌などの広告、チラシ、ダイレクトメール
テレビショッピングやインターネットショッピングも対象
申し込みの「通信手段」とは
電話や郵便、ファックス、メールなどで申し込む
代金を送金して申し込む

通信販売における規制・・・クーリングオフ制度はありません。返品は特約です。

広告に記載しなければいけない事項を法律で決めている

価格（役務の対価） 代金（対価）の支払時期、方法 商品の引渡時期（権利の
移転時期、役務の提供時期） 商品等の返品制度の有無、その特約がない場合に
はその旨 事業者の氏名（名称）、住所、電話番号、代表者または通信販売に関す
る業務の責任者の氏名 広告の有効期限 販売価格、送料等以外に必要な費用
商品に隠れた瑕疵がある場合に、販売業者の責任についての定めがあるときは、そ
の内容 いわゆるソフトウェアに係る取引である場合には、そのソフトウェアの動
作環境 商品の販売数量の制限など、特別な販売条件（役務提供条件）があるとき
は、その内容 請求によりカタログなどを別途送付する場合、それが有料である
ときは、その金額。 電子メールによる商業広告を送る場合には、事業者の電子メ
ールアドレス 相手方の承諾等なく電子メールによる商業広告を送る場合には、そ
のメールの件名欄の冒頭に「未承諾広告」

誇大広告の禁止

「著しく事実に相違する表示」

「実際のものより著しく優良であり、もしくは有利であると人を誤認させるような
表示」は**禁止**

前払い式の通販の場合、代金を受け取り、その後商品の引渡しに時間がかかるとき
は、その申込みの諾否などを記載した書面交付義務

顧客の意に反して契約の申込みをさせようとする行為の禁止

あるボタンをクリックすれば、それが有料の申込みとなることを、消費者が容易
に認識できるように表示していないこと

申込みをする際に、消費者が申込み内容を容易に確認し、かつ、訂正できるよう
に措置していないこと

通信販売の場合現物を見て買うわけではないので返品制度が重要になってきます。

必ず確認！

返品の有無 返品期間 返品のための費用負担

商品別チェックポイント

電気製品

製品の機能・特性を事前にチェック。

通電後の返品はできないことが多いので要注意。・・返品条件の確認
使用前に取扱説明書をよく読みましょう。

健康食品（ダイエット食品を含む）・・・事前にお医者さんと相談しましょう

健康食品は医薬品ではありません。効果に個人差があります。

誇大広告には注意。

返品条件を確認。

「効果がなかったら返品できます。」と書いてあっても小さな字で返品期限等の条件がある場合があります。広告はすみからすみまでよ〜く読みましょう。過度のまとめ買いはしない。

スポーツ・トレーニング機器

自分で使いこなせるかどうかよ〜く考えましょう。

医療用具であれば承認番号を、トレーニング機器ならSGマークの確認

ネットショッピング、ネットオークションのトラブルが増えています。

インターネットの普及に伴いネットショッピング、ネットオークションのトラブルが増えています。最近は携帯電話からの利用に関するトラブルが急増しています。これまでのカタログ通販よりも解決が困難な場合も多くなっています。

事業者との取引の場合

事業者の名称、所在地、代表者名、電話番号等の表示

何を買ったか（指定商品なのかの確認）

申し込み内容を容易に確認・訂正できる画面になっていたか

オークション保証制度も利用しましょう。

（保証の対象外もありますので注意が必要です。）

個人間の取引の場合

住所、名前、電話番号等の連絡先を振り込む前に確認すること。

メールだけのやり取りだとメールでの連絡がつかなくなった時、トラブルの解決手段がなくなります。（警察への被害届も出せません。）

個人の過去の取引状況を確認し、信用していいか判断することも必要。

申し込み画面をプリントアウトしておくこと。

取引先からのメールは取引が終わるまで保存。

支払い方法に注意。

前払いはリスクが大きいので信頼できるところを選ぶ。

クレジットカード決済はセキュリティを確認。

SSL (Security Sockets Layer) がかけられているサイト。ブラウザの画面右下に鍵のマークが表示

エスクローサービスを利用する

販売者と消費者の間に第3者が入り商品の引渡し及び代金の支払いを仲介。

「インターネット・オークションにおける「販売業者」に係るガイドライン」の策定等について (<http://www.meti.go.jp/press/20060131007/tsutatsukaisei-set.pdf>)

インターネット・オークションにおける「販売業者」に係る特定商取引法の通達が改正されました。

- (1) 営利の意思を持って反復継続して取引を行う者として販売事業者にあたる。
- 過去1ヶ月に200点以上又は一時点において100点以上の商品を新規出品している場合
 - 落札額の合計が過去1ヶ月に100万円以上である場合
 - 落札額の合計が過去1年間に1,000万円以上である場合
- (2) 特定のカテゴリー・商品について
- 例えば、以下の場合には、通常、販売業者に当たると考えられる。
- (家電製品等)について、同一の商品を一時点において5点以上出品している場合
 - (自動車・二輪車の部品等)について、同一の商品を一時点において3点以上出品している場合
 - (CD・DVD・パソコン用ソフト)について、同一の商品を一時点において3点以上出品している場合
 - (いわゆるブランド品)に該当する商品を一時点において20点以上出品している場合
 - (インクカートリッジ)に該当する商品を一時点において20点以上出品している場合
 - (健康食品)に該当する商品を一時点において20点以上出品している場合
 - (チケット等)に該当する商品を一時点において20点以上出品している場合

個人であっても販売業者に該当する場合は特定商取引法の規制対象となります。

事例1. のアドバイス

経済産業省より特定商取引法違反として業務停止命令(3ヶ月)の処分を受けました。(改正特定商取引法第12条の2(合理的な根拠を示す資料の提出)を適用) 連絡し返品に応じてくれました。

事例2. のアドバイス

相手が個人であり住所等の情報がなく連絡が取れないため返金は難しいと回答しました。

事例3. のアドバイス

オークションサイトでは出品者に「オークション振り込め詐欺」について情報提供を行っており、このような場合はオークション補償制度の対象外となることを伝えました。

インターネット取引は慎重に。自己責任で取引しましょう

オンライントラストマーク

日本通信販売協会

<http://www.jadma.org/ost/index.html>

通販110番((社)日本通信販売協会) 03-5651-1122

