

ぐんま版消費者教育教材

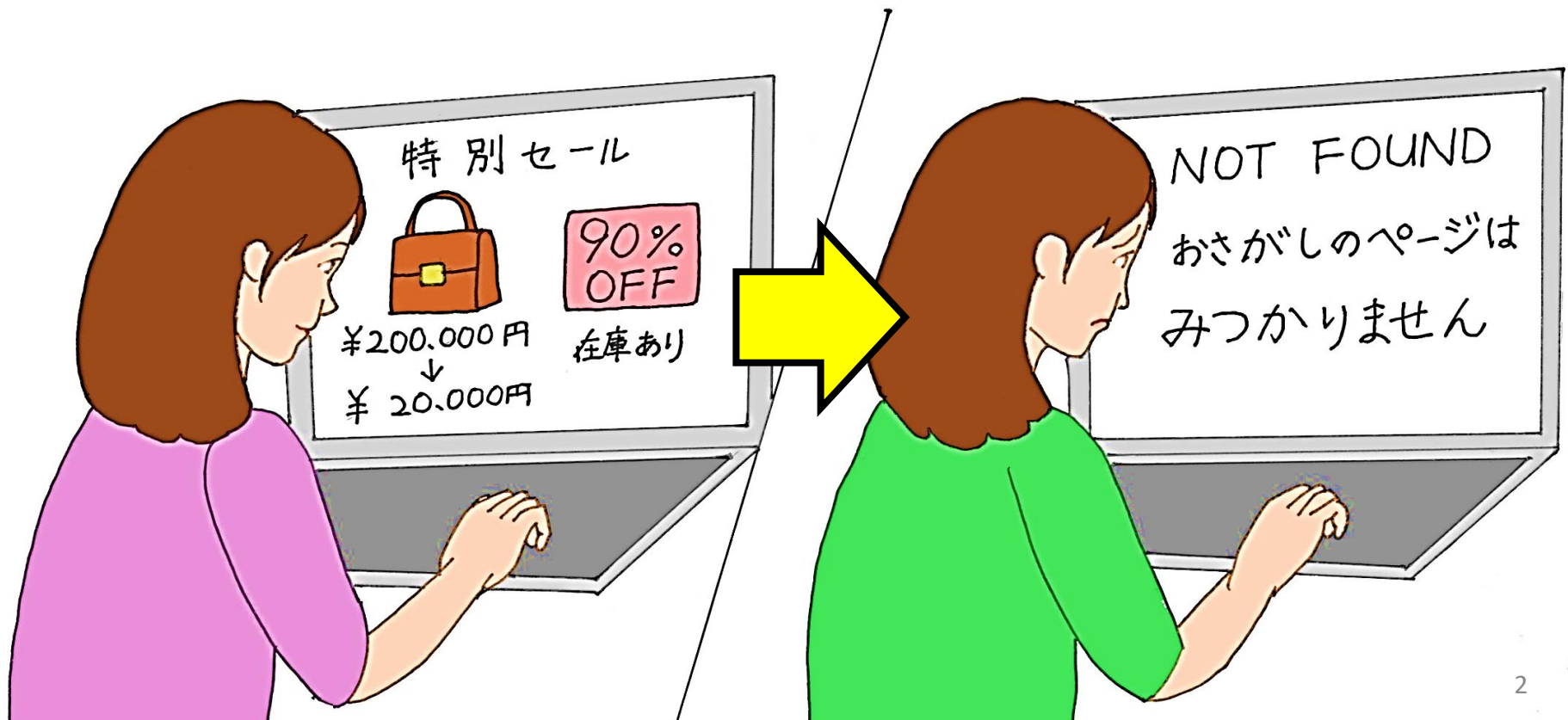
7 相談事例 ②インターネット通販

群馬県 生活こども部 消費生活課

令和7年3月改訂

インターネット通販のトラブル

SNSの広告を見て知ったサイトで、先に代金を振り込んだのに、商品が届かない、電話やメールをしても、相手と連絡できない。



インターネット通販のトラブル

- 代金を先払いしたが商品が届かず、連絡も取れない。
- ブランドバッグを注文したら海外から偽物が届いた。
- SNSの広告で知ったサイトで、写真を見てブラウスを申し込んだ。届いた商品はシワだらけ、縫い目がほつれていた、ボタンの穴が開いていなかった等、着られる状態ではないのに、返品に応じない。

消費者カクイズ

インターネット通販のトラブルを
防ぐには、注文する前に何を確認
すればいい？



～こんなサイトには御注意!～

URL が不自然

http://www.〇△×□-shop.com

●●ショップ 当店は1999年の創業。商品品質、信用第一!全て100%正規品保証!!

ホーム

商品一覧

返品返金について

お問い合わせ



人気ブランド■■のバックで、
今期最も注目されている最新モデル!

購入する 在庫あり
50,000円→10,000円 80%OFF

字体(フォント)に
通常使用されない
旧字体が混じっている

極端に値引きされている



△△のロゴが刻印された上品な
デザインが人気の財布!

購入する 在庫あり
35,000円→3,500円 90%OFF

住所が番地まで
記載されていない

電話番号がなく、連絡先が
Eメールしかない

会社概要

〇〇ショップ販売店

住所:東京都千代田区

連絡先:〇〇@abc.com

■支払方法について
銀行振込

■送料・配送について
送料無料!三日か五日届けます!

支払方法が銀行振込のみ

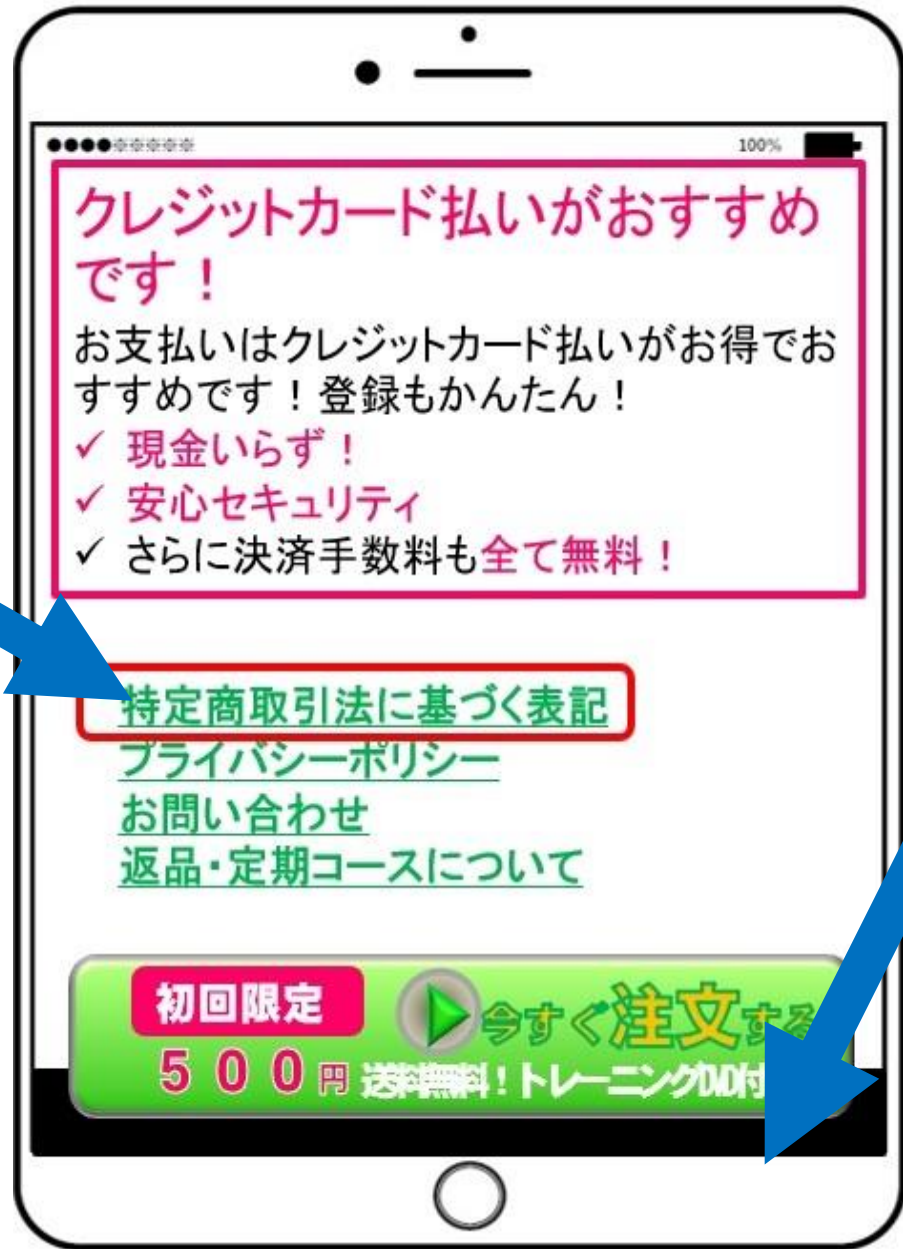
機械翻訳したような
不自然な
日本語表現がある。

インターネット通販トラブルにあわないために

- 代金の振込口座が個人名義の場合は、注意が必要です。
- 注文する前に、「特定商取引に関する表記」や「会社概要」を確認し、住所・電話番号が表示してあるか、実在の住所かを確認する。
- SNS上の広告や、検索サイトの検索結果が上位だからといって安心しない。
- 格安で販売されている場合、偽サイトの可能性が高いので注意。そのサイトに不審な点がないかを確認しましょう。

〔サイトの住所、電話番号の見つけ方〕

①サイトの一番下までスクロールする



②**特定商取引法に基づく表記を開き、**
通販会社の名前、住所、電話番号を確
認！

※会社名・住所・電話番号の表示がない場合は、
契約しない！代金の先払い、代引き配達で注文
しない！

※住所が虚偽・架空ではないか検索して確認！
☆「会社名＋評判」も検索して確認！

質問：インターネット通販の場合、
いつ契約が成立するでしょう？

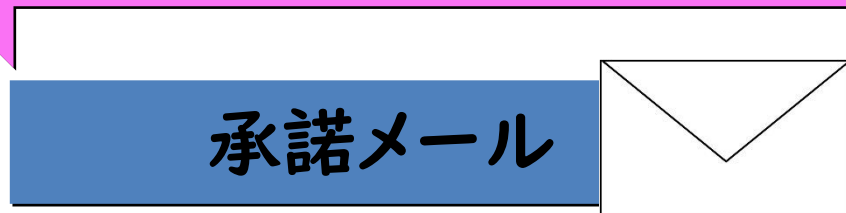


それってどういうこと？
お店でお買い物した場合と
同じじゃないの？

ネットショップは離れたところにあるので、
消費者から買いたいとの注文を受けて、
ネットショップが売りますとの承諾のメールを送り、
そのメールが消費者に届いた時に成立します。



ネットショップ



消費者

承諾メールが到着＝契約成立

質問：数や金額を間違えて注文したらどうなる？

申込画面

商品A

商品単価 ￥10,000円

注文数 〇個

小計 ￥×××円

購入します

1,000円と10,000円
を見間違えた

申込画面

商品B

商品単価 ￥〇〇〇円

注文数 11個

小計 ￥〇〇〇〇円

申込はここクリック

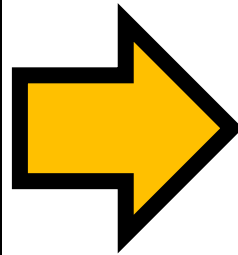
1個のつもりが11個
注文していた

インターネット通販では 契約するときに「確認の画面」が必要です。

申込み画面

商品〇〇〇
単価△△△円
数量□個
小計△△△円
＜商品の返品について＞……

レジに進む



最終確認画面

商品〇〇〇
数量□個
小計△△△円
の購入を申し込むことになります。
●注文者
●お届け先
●支払方法
●解約方法

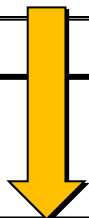
注文を確定する

変更

申込画面

商品A
商品単価 ￥10,000円
注文数 〇個
小計 ￥×××円

購入します



確認画面

申込内容は以下になります
よろしいですか。

商品A
商品単価 ￥10,000円
注文数 1個
小計 ￥10,000円

確認

取消

申込画面

商品B
商品単価 ￥〇〇〇円
注文数 11個
小計 ￥〇〇〇〇円

次へ



確認画面

申込内容
商品B
商品単価 ￥〇〇〇円
注文数 11個
小計 ￥〇〇〇〇円

申込む

戻る

確認画面で
申込内容に
間違いが
ないか確認!

間違いがあっ
たら、直す!

いったん
申込むと
取消しが難し
い。

質問: 通信販売で買ったくつ。
届いてみたら、イメージと違う。
これって返品できるかな？



◇通信販売にはクーリング・オフ 制度がありません

返品は販売会社が決めた返品ルールに従う必要があり、『**返品不可**』の表示がある場合、基本的には返品できません。

◇**返品不可**と表示があっても、注文と
違う商品や不良品が届いた場合、
交換や返品が可能です。

◇送料を消費者が負担して返品できると記載されている場合でも、条件が付いていることもあります。

⇒返品条件の例

「一度でも着たり・履いたりしたら返品できません」

「商品の値札やタグを切ったら返品できません」

「包装、箱など届いた状態のまま返送してください」

◇条件にあわない場合は返品できないため、注文する前、開封する前、タグを切り取る前に返品条件をよく読みましょう。

【解説】

7 相談事例② インターネット通販

①2～3頁 「インターネット通販」の詐欺・模倣品サイトトラブル

詐欺的サイトの取り締まりは難しいため、そういったサイトを利用しないことが重要です。詐欺的サイトで注文時に入力した個人情報やパスワードが悪用されることがあります。

〈事例〉

- 自分の住所が別の詐欺的サイトの連絡先として悪用され新たな被害者から苦情がきた。
 - 注文時に使った、パスワードを他のサイトでも使っていたため、他のサイトで勝手に商品を注文されて、請求だけが自分に届いた。
 - SNSアカウントが乗っ取られ、詐欺・模倣品サイトへ誘導する広告を勝手に発信された。
- 被害に遭っても救済方法を検討できる場合もあります。諦めずに消費生活センターに相談してください。

②8頁 「インターネット通販の契約の成立時期」

インターネット通販の契約は、注文後、ショップからの注文確認メールが届いたときに成立します。通信販売会社によっては、利用規約に『「商品の発送」の電子的通知がお客様に提供されたときにお客様の契約申込みは承諾され、契約を成立する』や『購入履歴のステータスが「店舗確認済」に変わった時点で契約成立する』など、別の契約成立時期を設定している会社もあるので、注文する前に規約を確認する必要があります。

②11頁 「インターネット通販では契約するときに「確認の画面」が必要です」

インターネット通販で消費者が申込みを行う前に、「注文内容確認画面」など、申込み内容を確認できる画面の用意がされていない場合は、消費者が契約内容を誤解して申込みしても、消費者側の申込みは無効となります(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)。したがって、消費者の申込意思を確認する画面があり、消費者が最終確認を怠って数量などに入力ミスがあった場合は、契約が有効に成立する可能性が高いため、消費者もしっかり最終確認画面の内容を確認する必要があります。

③10～12頁 「確認の画面」

インターネット通販の契約成立には、消費者が契約内容を確認し、訂正したり、戻ったりできる、注文確定の前の段階の「最終確認画面」が必要です(特商法14条1項2号)。

改正特定商取引法の施行に伴い、令和4年6月1日からは、「最終確認画面」において、①分量②販売価格・対価③支払の時期・方法④引渡・提供時期⑤申込みの撤回、解除に関する⑥申込期限(期限のある場合)の内容を消費者が明確に認識できるような表示が義務づけられ、これらの事項について人を誤認させるような表示が禁止されました(改正法12条の6)。〔※ 確認の画面のイメージ図については、19頁の【参考資料1】を参照〕

さらに、そのような表示によって誤認して契約した場合は、契約を取り消せることとなっています(改正法15条の④)。

契約の申込み内容を容易に確認できるように表示され、その内容を容易に修正できる、適切な最終確認画面であれば、注文確定ボタンを押したことで契約条件に同意したとみなされるので、後になって「返品条件を知らなかった」と主張することはますます難しくなります。ネット通販を利用する際は、サイトの表示をよく読み、慎重に契約しましょう。

④14～15頁 「通信販売にはクーリング・オフ制度がありません」

通信販売にはクーリング・オフ制度はありませんが、似た制度として、返品制度について広告に表示がなされていない場合、商品が届いてから8日以内であれば消費者が返送料等の費用負担すれば返品が可能という制度があります(特商法15条の3)。ただし、事業者側が返品不可としていたり、返品条件が広告に表示されている場合にはそちらが優先されるため、實際上該当する例はあまりありません。

[参考資料]

《模倣品のトラブルを避けるためのチェックポイント》

- ❑ サイトのURLの表記が、ブランドの正式な英語表記と少しだけ異なる。
- ❑ 日本語の字体、文章表現が不自然。
- ❑ ブランド、メーカー品で価格が通常より安い。
- ❑ 市場では希少なものがこのサイトでは入手可能となっている。
- ❑ 事業者の名称、住所、電話番号が明確に表記されていない。嘘の情報が記載されている。
- ❑ 海外の電話番号の国番号が住所地と異なる。
- ❑ 事業者の名称、住所、代表者名などをインターネットで検索すると、他のサイトでも同一の内容が表示されている。
- ❑ 問い合わせ先のメールアドレスがフリーメール。
- ❑ 問い合わせ電話番号が通じない。
- ❑ キャンセル、返品、返金のルールがどこにも記載されていない。
- ❑ 支払方法が銀行振込に限定されている(クレジットカードの利用ができるとサイトに表示されていても、後から銀行振込を指定される場合もある)

出典:独立行政法人国民生活センター[2022年10月12日:公表]

模倣品に関するトラブルにご注意！－令和4年10月から水際取締りが強化されました－ 18

【参考資料1】

特定商取引法では、通信販売における契約の申込み段階において、販売業者等に対し、一定の事項（①分量②販売価格・対価③支払の時期・方法④引渡・提供時期⑤申込みの撤回、解除に関する事⑥申込期限（期限のある場合））の表示を義務付けるとともに、消費者を誤認させるような表示を禁止している（特商法第12条の6）。

【画面例3】はインターネット通販の定期購入の場合の最終確認画面で必要な表示事項が分かりやすく、容易に参照できる適切な例としてガイドラインで紹介されているものである。

【画面例3】第12条の6に違反しないと考えられる表示（定期購入の場合）

①カート>②お客様情報入力>③お支払方法の選択>④注文内容の最終確認>⑤御注文完了

注文内容の最終確認

お申込み内容 変更

サブリメント定期購入コース【5回お届けコース】

商品価格	初回	1,100円（税込）
	2回目	3,300円（税込）
	3回目	3,300円（税込）
	4回目	3,300円（税込）
	5回目	3,300円（税込）
送料（1回当たり）		500円（税込）

分量（各回に届く分量も明記）

- ・各回につき3袋をお届け
⇒5回分計15袋となります
- ・1袋の内容量は30粒
- ・1か月に1回発送

商品画像

販売価格

お支払い方法 変更

*クレジットカード払い（一括）
カード名義人：SYUHI TANO
カード番号：**** * 有効期限：XX / XXXX

初回のお支払額
（初回の商品価格及び送料） 1,600円（税込）

2～5回目の各回のお支払額
（2～5回目の各回の商品価格及び送料） 3,800円（税込）

5回分のお支払総額 16,800円（税込）

【クレジットカードでのお支払いの場合】毎月1回分のお引き落とし
【コンビニ後払いの場合】商品に同封する請求書により、商品到着後7日以内のお支払い
※商品価格と送料の合計額の引き落とし又は御請求となります。

支払方法 支払時期

お届け先 ショウヒ 消費 太郎 様 〒100-XXXX 東京都千代田区霞が関××××× 変更

発送方法 宅配便（御自宅へのお届け） 変更

お届け時期 初回は御注文の完了から4日以内に発送
2回目以降は、前回発送日から起算して1か月が経過する日に発送

引渡時期

御注文完了後のキャンセル・返品・契約の解約について

- ・御注文完了後2時間以内は、ウェブサイトのマイページ内での手続き（※1）により御注文のキャンセルが可能です。
- ・商品到着後7日以内であれば返品が可能です。（ただし、不良品の場合を除き、返送費用はお客様負担となります。）返品された場合、翌月分以降の契約も自動で解約されます。
- ・契約期間の途中で御解約される場合には、商品発送の5日前（※2）までに、マイページ内での手続き（※3）を行っていただくか、以下に記載の電話番号（※4）へ御連絡ください。商品発送の5日前までの御連絡があれば、お客様に費用負担が生じることはありません。

（※1）マイページの「注文履歴」>「御注文のキャンセル」を押していただき、「キャンセルを受け付けました」のページが表示されるとキャンセル完了となります。

（※2）前回発送日（商品に同封する案内に記載）から1か月後が次回の発送日となります。

（※3）マイページの「注文履歴」>「定期購入解約」を押していただき、「解約手続きが完了しました」のページが表示されると解約完了となります。

（※4）解約手続用の御連絡窓口：（電 話）XX-XXXX-XXXX

解除等に関する事項

TOPページに戻る
（注文は確定されません）

注文を確定する