

ぐんま版消費者教育教材

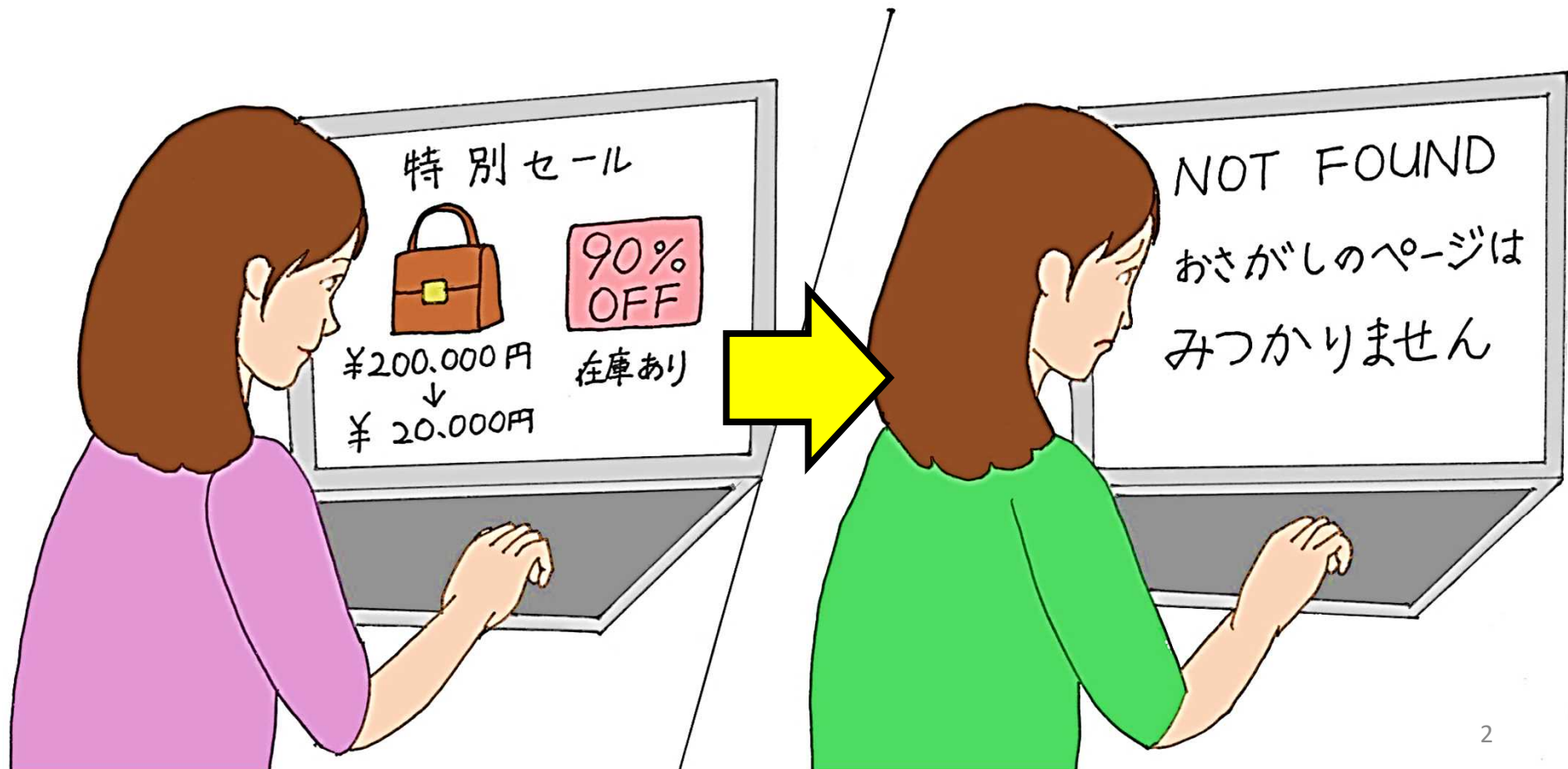
7 相談事例 ②インターネット通販

群馬県 生活こども部 消費生活課

令和5年2月改訂

インターネット通販のトラブル

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。



~こんなサイトには御注意!~

The image shows a screenshot of a website with several red flags highlighted by callout boxes:

- URL が不自然**: Points to the address bar showing `http://www.〇△×□-shop.com`.
- 住所が番地まで記載されていない**: Points to the company address: `〇〇ショップ販売店 住所:東京都千代田区`.
- 電話番号がなく、連絡先がEメールしかない**: Points to the contact information: `連絡先:〇〇@abc.com`.
- 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**: Points to the navigation menu items: `ホーム 商品一覧 返品返金について お問い合わせ`.
- 極端に値引きされている**: Points to a product listing for a red bag with a price of `50,000円→10,000円 80%OFF`.
- 支払方法が銀行振込のみ**: Points to the payment method section: `■支払方法について 銀行振込`.
- 機械翻訳したような不自然な日本語表現がある。**: Points to the shipping policy: `■送料・配送について 送料無料!三日か五日届けます!`.

The website content includes a header with the logo **〇〇ショップ** and a tagline: `当店は1999年の創業。商品品質、信用第一!全て100%正規品保証!!`. Below the header are two product listings:

- Product 1**: A red bag. Description: `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!`. Price: `購入する 在庫あり 50,000円→10,000円 80%OFF`.
- Product 2**: A yellow wallet. Description: `△△のロゴが刻印された上品なデザインが人気の財布!`. Price: `購入する 在庫あり 35,000円→3,500円 90%OFF`.

At the bottom, there is a **会社概要** (Company Profile) section with the following details:

- 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

Payment and shipping information:

- 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!

画像引用元・出典:消費者庁HP「インターネット通販トラブル」

インターネット通販のトラブル

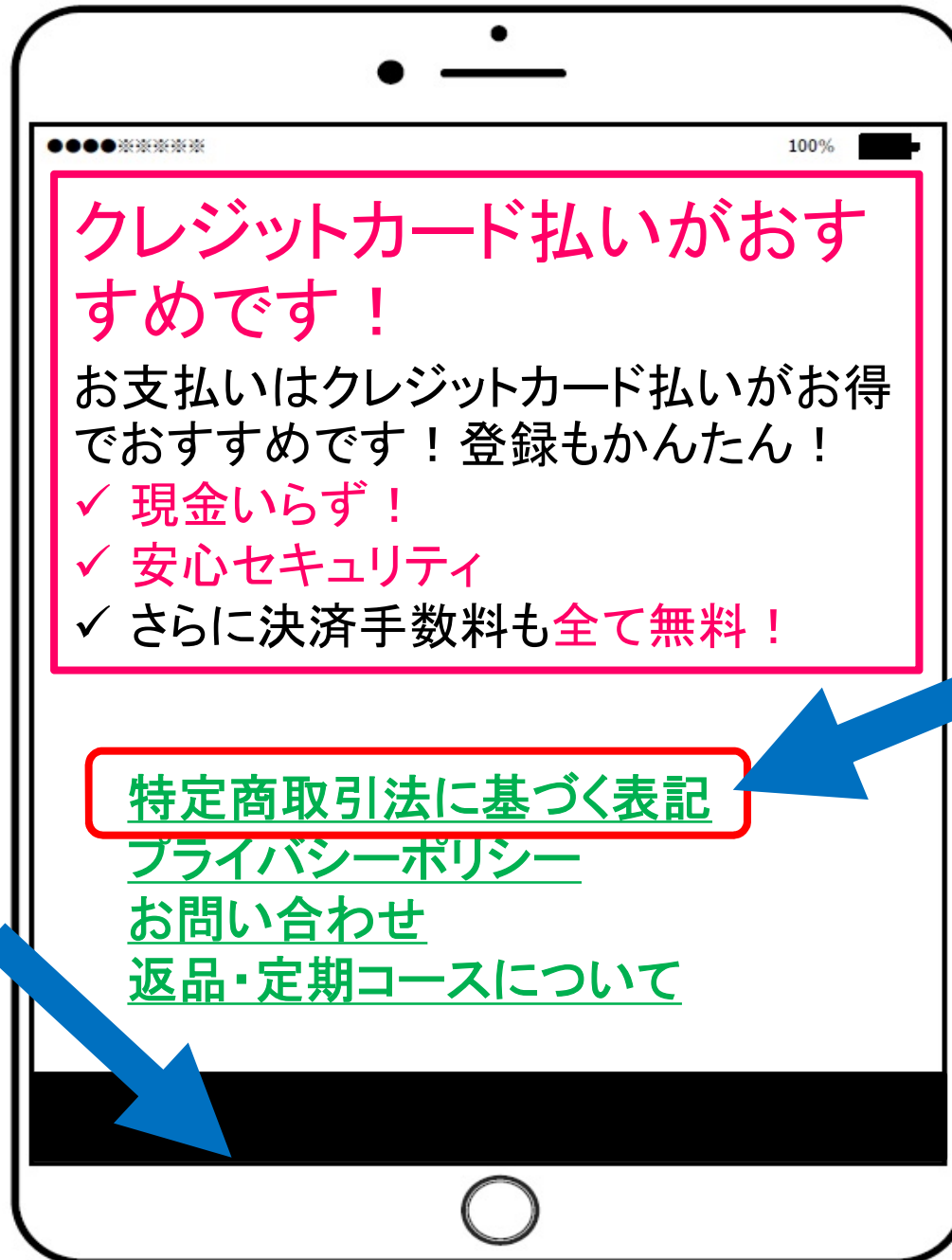
- 代金を先払いしたが商品が届かず、連絡も取れない。
- ブランドバッグを注文したら海外から偽物が届いた。
- SNSの広告で知ったサイトで、写真を見てブラウスを申し込んだ。届いた商品はシワだらけ、縫い目がほつれていた、ボタンの穴が開いていなかった等、着られる状態ではないのに、返品に応じない。

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。

〔☆契約する前に確認しよう☆ 通販会社の住所、電話番号の表示〕

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、通販会社名、住所、電話番号を確認！

※住所や電話番号の表記が無い場合は契約しない・お金を先払いしない！

※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：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

申込はここをクリック

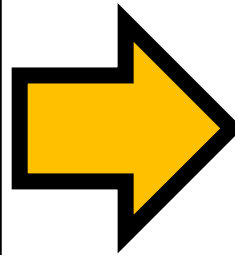
1個のつもりが11個
注文していた

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

①2～5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。

③7～9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)。

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。

④11～12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。