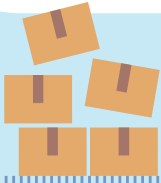


特集

3

インターネット通販に関する 相談の傾向と相談事例、解決のポイント



国民生活センター相談情報部

相談の傾向

PIO-NET*によると消費生活相談のなかで、インターネット通販の商品に関する相談は、2009年度以降増加傾向がみられます(図1)。特に、2012年度から2013年度にかけて大幅に増加しました。これは、一般的な通販サイトの相談に加え、「商品が届かない」「届いた商品がニセモノのようだ」といった詐欺的な通販サイトのトラブルが急増したことが一因です(図2)。2014年度も同様の相談が多く寄せられ、消費者がトラブルにあっていくことがうかがえます。

商品が届かないという「商品未着」やニセモノが届いた等の「ニセモノ」についての相談で、多い商品を見ると、運動靴や財布類、婦人用バッグや靴など、身につけるものが各1,000件を超えています(表)。有名メーカーのスニーカー、高級ブランドのバッグや財布を格安で販売するというサイトでトラブルにあった消費者が少なくありません。

商品等	件数
運動ぐつ	1,665
財布類	1,553
婦人用バッグ	1,496
靴	1,205
腕時計	700
電話関連機器・用品	367
身の回り品その他	358
音響・映像機器	255
商品一般	249
リュックサック	233

表 「商品未着」が「ニセモノ」の相談で、多く寄せられた商品(2014年度)

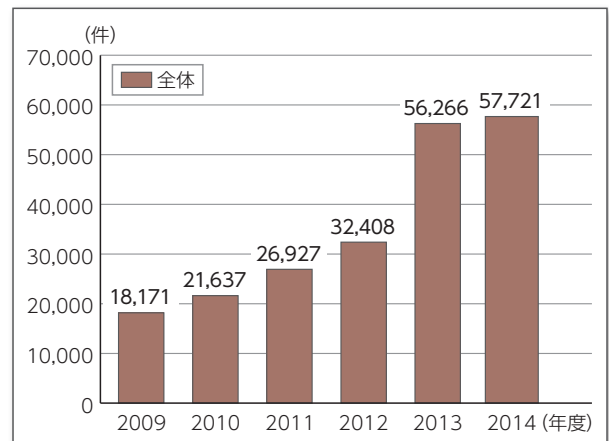


図1 インターネット通販の商品に関する相談件数の推移

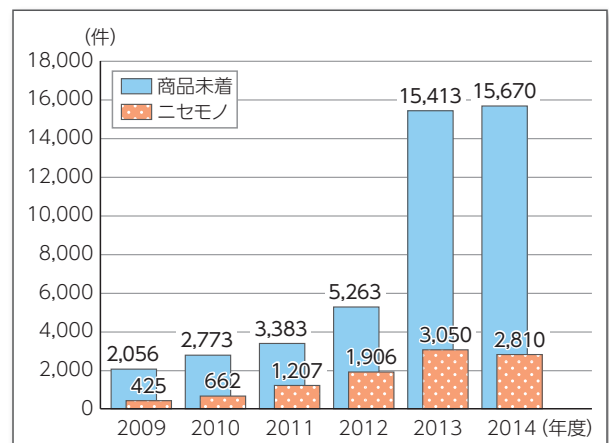


図2 インターネット通販のうち「商品未着」と「ニセモノ」に関する相談件数の推移

相談事例と解決のポイント

事例 1 インターネットで注文した炊飯器が届かない

20日程前、大手ショッピングサイト内の店舗で炊飯器を購入した。代金の55,800円

* PIO-NET(パイオネット：全国消費生活情報ネットワーク・システム)とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する情報を蓄積しているデータベースのこと。データはいずれも2015年7月31日までの登録分。

はクレジットカードで決済した。注文後、「1週間程度で商品を発送する」とのメールが届いたが、商品が届かないため催促のメールをしたところ「商品発送が遅れている」との返信があった。その後も商品が届かないので「キャンセルしたい」とメールしたところ、「キャンセルを承った。ショッピングサイトからキャンセルメールが届く」と返信があった。しかし、ショッピングサイトから連絡はなく、電話やメールをしても、つながらなくなった。そこで、クレジットカード会社に相談したが、「販売店から解約の連絡はない。支払いを止めることはできない。調査に1カ月かかる」と言われた。ショッピングサイトに対してもメールで連絡したが、まだ返答がない。

(50歳代 女性 家事従事者)

●解決に向けたポイント

インターネット通販に関する相談では、「商品を申し込んだのに届かない」という商品未着の事例が多く寄せられています。

出店も、大手量販店から小規模店舗、個人まで多数あり、消費者はインターネット通販を用いることで、日本に限らず世界中の事業者と契約できます。一方で、取引する相手が見えないこと(非対面取引)で、トラブルになってしまうと解決が難しいケースもみられます。

この事例におけるポイントは、商品を販売した事業者が、①「大手ショッピングサイト」内に出店していたこと ②支払い手段がクレジットカードであることが挙げられます。

消費生活相談の担当者は、相談者から契約の経緯等の詳細を聞き取り、併せてショッピングサイトに何らかの補償制度があるか確認します。もし制度があればその対象になるのかなどについても情報収集し、ショッピングサイト運営事業者やクレジットカード会社にトラブルの解決に向けた協力を求めていくこととなります。

事例② インターネットで購入したブーツがニセモノ

約2週間前、インターネットで有名ブランドの商品名で検索し、ヒットした販売者のサイトでムートンのブーツを注文した。代金14,000円をクレジットカードの一括払いで決済した。サイトには「商品は正規品」と書いてあった。一昨日、中国から荷物が届いた。商品を見ると、私が持っている、同じブランドの本社がある国で購入した本物に比べ、縫い目が雑で素材も正規品と同じとは思えないものだった。サイトには電話番号の表示がなく、注文時に販売業者から届いたメールには、連絡先のメールアドレスが2つ表示してあった。そこで、その双方に「ニセモノだから返金してほしい」とメールをしたところ、カスタマーセンターというところから英語で「販売業者に返信するよう伝える」という内容のメールが返信されたが、もう一方のメールアドレスは「送信できない」というエラー表示が出てしまう。クレジットカード会社に申し込んでいるが、今後どうしたらよいか。

(20歳代 女性 給与生活者)

●解決に向けたポイント

事例①で挙げたような商品未着の相談とともに寄せられているのが、商品が届いたものの、その商品が「ニセモノではないか」と疑われる相談です。しかし消費生活センターでは商品の真^{しん}贋^{がん}を確認することは困難であり、ブランドメーカーが真贋鑑定を行わないケースもあります。商品そのものの真贋鑑定ではありませんが、商品についてのデータや情報をもとに、基準内商品か基準外商品かの判定を行っている団体もあり、その団体から得られる情報を販売業者やクレジットカード会社に示していくことで、返品や返金などについて話し合うきっかけになったというケースもあります。

また、販売業者と連絡が取れなくなってしまう場合、相談者は返品について交渉することもできなくなりますが、販売業者の所在について、クレジットカード会社に問い合わせることで情報を得られる可能性もあります。

事例 3 SNSで有名人の書き込みを見て健康食品を注文

「モデルが使って痩せた」「効果がある」とのインターネットの書き込みを見て、問い合わせたサイトから販売業者のサイトにアクセスし、サプリ1箱(15日分)を注文した。今日商品が届き、代引きで5,000円を支払い受け取った。販売業者のサイトを確認すると5,000円は初回のみで、次回の注文から15,000円になると書かれていた。高額であり、効果も分からないので解約したいと思い販売業者に電話をかけたが誰も出ない。SNSには連絡がつかないとの書き込みもあり不安だ。どうしたらよいか。

(20歳代 女性 給与生活者)

●解決に向けたポイント

SNSの書き込みや広告をきっかけとしたトラブルの相談は、近年寄せられる特徴的な事例です。SNSの多様化やグローバル化など、消費

者を取り巻く環境は日々変化しています。

このような相談が寄せられたとき、どのSNSをきっかけにトラブルが起きたかを把握し、トラブルの現状をSNS提供事業者に伝えることで、今後の同種トラブルの未然防止につながる可能性があります。一方で、SNSがグローバル化していることもあり、SNS提供事業者から直接話を聞くことができないため、トラブルの解決しか行えない場合も少なくありません。

事例③においては、相談者が契約した販売業者のサイトの利用規約や返品特約の記載内容等の確認が必要です。相談者が返品特約を見落としている可能性と、そうした表記が見にくい場所に書いてある可能性があります。その双方を相談者から聞き取り、実際にサイトを確認しましょう。

このように、インターネット通販をめぐるトラブルは、その内容が多岐にわたります。また、消費者の契約した販売業者が、実は存在しなかったり、海外の事業者であったりと、聞き取りを行うなかで、さまざまな事実が判明することも少なくありません。事業者情報等を十分に聞き取り、解決への協力を求めていきましょう。加えて、インターネットで関連する情報を収集することも必要です。



知的財産を侵害する物品

インターネット通販で購入した商品が「知的財産を侵害する物品に該当する疑いがある」*と税関で発送を止められることがあります。「コピー商品」や「海賊版」などといわれるものがこれに当たります。税関の検査においてそのような物品が発見されると輸入してはならないものかどうか認定する手続きが行われることになり、その物品にかかる特許権者等の権利者およびそれを輸入しようとする者に対し、手続開始通知書が送付されます。

通知書を受け取った後「自分が輸入したい物品は知的財産を侵害していない」といった意見があるときは、その旨の書面を定められた期限内に提出しなければなりません。書面の提出がない場合は、知

的財産を侵害する物品に該当すると認定され、税関が没収後、処分します。

手続きの結果については後日税関から通知されますが、それまでの間に①知的財産の権利者から、輸入に関する同意書を取得して税関に提出②当該貨物のうち侵害の疑いのある部分につき切除等の修正を行う③当該貨物を任意放棄(自らの意思で所有権を放棄)を選択することができます。

* 知的財産を侵害する物品とは、「特許権、実用新案権、意匠権、商標権、著作権、著作隣接権、回路配置利用権又は育成者権を侵害する物品」(関税法69条の11第1項9号)、「不正競争防止法第2条第1項第1号から第3号まで、第10号又は第11号に掲げる行為を組成する物品」(関税法69条の11第1項10号)のことをいい、これらは関税法により、輸入してはならない貨物と定められている。