

苦情相談

国民生活センター 相談情報部

注文した覚えのない商品が届いたネット通販トラブル



インターネット通信販売の事業者から、注文した覚えのない商品が届き、連絡するとキャンセル料等の支払いを求められた事例を紹介する。

相談内容

インターネット通信販売の事業者（以下、販売事業者）から、注文した覚えがない美容クリーム3本（以下、商品）が届いた。販売事業者と電話で連絡し、注文した覚えがない旨を申し出たところ、キャンセル料1,080円を支払い、返送料を負担すれば返品が可能であるとの案内があった。注文した覚えがないのでキャンセル料の支払いおよび返送料を負担したくないと伝えたところ、注文の際には電話番号や電子メールアドレス等の個人情報等の入力が必要だが、それらが入力され、注文を受け付けていると言われた。納得できないので注文時の情報を確認したいと伝えたが、教えてもらえなかった。

絶対に注文していないので、キャンセル料の支払いおよび返送料を負担したくない。

支払い方法は、後払い決済サービスが選択されているようで、後日、後払い決済サービス提供事業者から請求書が届くようだ。

（50歳代 女性 自営・自由業）

結果概要

相談者から相談を受け付けた消費生活セン

ター（以下、受付センター）は、販売事業者と連絡し、注文時の詳細な情報を確認したところ、注文者の住所、氏名、生年月日、注文日時、電子メールアドレス、IPアドレス、使用端末（スマートフォンの種類）等を知ることができた。注文日は商品が届いた日の約2カ月前であった。販売事業者は、注文を受け付けたため商品を送っただけで、もし第三者によるいたずらや個人情報が悪用されたということであっても、警察が被害届を受理しない限り、キャンセル料の支払いおよび返送料の負担による返品しか認められないとの回答であった。

受付センターから相談者に対し、販売事業者の回答を伝え、注文時の詳細な情報と相談者の個人情報を照合してもらったところ、相談者の個人情報と一致した。しかし、相談者は日頃からインターネット通信販売では化粧品や健康食品などを購入しない考えであるため、販売事業者に注文することはないと強く主張した。

後日、販売事業者の回答に従い、相談者は最寄りの警察署に本件について相談し、被害届を出したいと伝えたが、受理してもらえなかった。

受付センターから販売事業者に対し、相談者が警察に相談したが被害届は受理してもらえな

かったことを伝えたが、警察が被害届を受理しなければ一切対応は変わらないとの回答であった。その後、相談者は警察に再度相談したが、やはり被害届は受理してもらえなかった。また、相談者は後払い決済サービス提供事業者にも電話で問い合わせたが、販売事業者と話し合うようにと言われるだけであった。そのため、受付センターは、本件解決について国民生活センター（以下、当センター）に相談した。

受付センターから相談を受けた当センターは、相談者から改めて聴き取りを行い、相談者に時系列に事実を書き出した経緯書面を作成し、販売事業者に送付してもらうこととした。

当センターは、販売事業者に連絡し、販売事業者に登録されている相談者のアクセスログやアクセスの経路を教えてほしいと伝えたが、「販売事業者のECサイトにアクセスする前の状況は分からない」とのことであった。相談者に対し、注文日時のスマートフォンのアクセス履歴を確認してもらったが、約2カ月前の履歴を確認することはできなかった。

当センターは、相談者が注文した覚えがないと強く主張していることから、売買契約が成立していない可能性が高いと考え、販売事業者に対し、経緯書面の内容を踏まえて、本件の解決のために再検討するように要請した。

その後、販売事業者から当センターに対し、「今回のみキャンセル料1,080円は免除するが、商品は相談者が返送料を負担して、販売事業者まで送ってほしい」との回答であった。これに対し、当センターは、相談者が商品を注文していないと強く主張していること等を踏まえ、相談者が商品の返送料を負担しない方法（送料着払い）で送ることで解決できないかと交渉したが、販売事業者は応じなかった。

当センターから相談者に対し、販売事業者の

回答を伝えたところ、相談者が承諾したことから、当センターは、本件あっせんを終了した。



問題点

本件は通信販売契約に関する相談だが、相談者は販売事業者に注文した覚えがないと主張し、販売事業者は相談者から注文を受け付けた記録があると主張している状況で、相談者と販売事業者の間に売買契約が成立しているか否かがトラブルの原因となっていた。

契約は、申し込みの意思表示と承諾の意思表示が合致することにより成立する。また、インターネット通信販売の場合、消費者が商品の購入ページの申し込みボタンをクリック（タップ）することで申し込み、事業者が承諾画面を表示したり、事業者の承諾の電子メールが消費者に届いたりすることで契約が成立する*。本件の販売事業者の利用規約では、承諾画面を表示することで契約が成立するとしていた。

本件では、なぜ販売事業者に相談者の申し込みの記録があったのか原因は判明しなかったが、相談者以外からも同様の相談が全国の消費生活センター等に複数寄せられていたため、第三者によるいたずらや個人情報が悪用された可能性も考えられる。

このような場合、消費者は同様のトラブルを未然に防ぐことが難しい。そのうえ、支払い方法が後払い決済サービスの場合、販売事業者から後払い決済サービス提供事業者に債権が譲渡され、後払い決済サービス提供事業者から消費者に代金が請求されるため、身に覚えのない請求でも、放置せず、販売事業者と交渉して解決しなければならないので注意が必要である。

* 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4条