

# 消費者トラブル事例

## 【通信販売】

令和4年3月

<目次>

- [01：フリマアプリで個人から購入した偽物のブランドバッグ](#)
- [02：ネット通販で購入した偽物のブランドバッグ](#)
- [03：インターネットの広告の記載と違っていた情報商材](#)
- [04：インターネットで予約後に価格間違いで一方向的にキャンセルされたホテル代](#)
- [05：小学生が親のクレジットカードを利用し購入したオンラインゲーム上のアイテム](#)
- [06：お試したと思って購入したら定期購入だった健康食品](#)
- [07：全額振り込んだのに届かないインターネット通販のパソコン](#)
- [08：テレビショッピングで購入したフライパン](#)
- [09：転売サイトで購入したミュージカルチケット](#)
- [10：専門家が回答するというインターネットサイト](#)
- [11：転売サイトで購入した電子ギフト券](#)
- [12：旅行予約サイトで予約した国内ホテル](#)

分類	被服品	販売方法	通信販売
タイトル	フリマアプリで個人から購入した偽物のブランドバッグ		
相談内容	<p>フリマアプリでブランドのショルダーバッグを購入した。新品だったが、とても安かった。出品者は個人で、商品の説明には「新品の正規品です。保証書を紛失したので安くしました。」と記載があった。確かにブランドの保証書が付いておらず、また、バッグの底の部分が正規品と違う形だった。偽物かと思い、ブランドの正規店と買取店でバッグを見てもらったところ、双方とも「正規品にはない形だ。」と言った。偽物とわかったので、出品者にアプリのメッセージ機能を使って「返品するので返金してほしい。」と連絡したが、返信がなかった。そこで、アプリ運営会社に「偽物だったので返品したい。」と相談したが「当社で真贋の判断はできない。双方の合意がないと返品できない。」と回答があった。返品するので、代金を返金してほしい。(30代 女性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>フリマアプリで個人の売主から商品を購入する場合は、個人間売買となり、消費者を保護する法律の適用がないことを説明しました。まずは、出品者に対して、正規品ではないと判断した根拠や偽ブランド品の販売はアプリの規約や法律に違反していることを示して交渉する方法があると伝えました。また、アプリ運営会社の補償制度の適用があれば、規定に基づいて補償される場合があるので、引き続き運営会社に相談するよう助言しました。受取評価をしてしまうと、代金が出品者に支払われ、解決が難しくなることから、受取評価をしないで交渉するよう伝えました。その後、申出人から「助言通り出品者と交渉、運営会社に相談したところ、運営会社から返金されることになった。」と報告がありました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分 類	被服品	販売方法	通信販売
タイトル	<b>ネット通販で購入した偽物のブランドバッグ</b>		
相談内容	<p>SNSの広告から業者のウェブサイトに入り、広告にあったブランドのバッグの写真を見て注文した。価格は21,600円だった。</p> <p>振込先はメールで問い合わせるようにとあり、問い合わせた個人の口座に振り込んだ。</p> <p>2日後に、外国から商品が届いた。見たところ、ネットに出ていた写真と色が違い、偽物っぽく、金具にキズがあった。</p> <p>キズのことを連絡すれば交換してもらえるかもしれないと思い、キズがあるので交換してほしいとメールした。</p> <p>業者から、キズの写真を送るようにとメールが来たので送ったが、写真では確認できないとの返事が来た。商品を送るので、見てくださいとメールした。</p> <p>業者から、キズは発送中についてたかもしれないので3千円返金すると来た。</p> <p>偽物ではないですかとメールしたら、返事が来なくなった。(40代 女性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>業者のサイトを見たところ、業者名、代表者名、電話番号の表示がなく、特定商取引法に基づく表示が不十分でした。ネットで検索しても住所地に建物はなく、実在しないように見受けられました。</p> <p>今回の場合、交渉の手段はメールしかなく、消費者の申し出に対し業者が返信してこないため、交渉は困難と伝えました。偽物かどうかについて客観的に証明してくれるところはありませんが、一般社団法人日本流通自主管理協会（AACD）では、偽物か本物かの判定はしませんが協会独自の基準で回答してくれるので、問合わせてみてはどうかと伝えました。</p> <p>相談者が問い合わせたところ、偽物かもしれないので警察に相談してはどうかと言われたそうです。相談者は、買ったことは諦め、最寄りの警察署に情報提供することにされました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	内職・副業	販売方法	通信販売
タイトル	インターネットの広告の記載と違っていた情報商材		
相談内容	<p>インターネットで、「不労所得で20万円儲ける方法のマニュアル」という情報商材を購入した。広告には、「1日数分で、1か月20万円から30万円儲けることができる。」とあった。情報商材をダウンロードして入手し、代金は翌月一括払いのクレジットカード決済とした。</p> <p>内容を確認すると、あるサイトから電子書籍をダウンロードすると30円、電子書籍を読みレビューを書くことでさらに30円の収入を得ることができるというものだった。</p> <p>2冊の電子書籍をダウンロードし、レビューを書くことができたが、3冊目のダウンロードは何度試してもエラーが表示され、正常に行えない。その旨を電子書籍ダウンロード元のシステム窓口にメールで問い合わせたところ、「同一アドレスでは、最低でも2か月間は2冊までしか電子書籍をダウンロードすることができない。」と回答があった。</p> <p>広告でうたっていたような収入を得ることは、現実的に不可能と分かった。販社にメールで返金を申し出たが、「返金はできない。他のメールアドレスを取得して、実践を続けてほしい。」と言われた。どうしたらよいか。(40代 男性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>カード会社と決済代行会社に、契約の経緯とともに、「実際やってみたが広告の記載と違っていたので、払わない。」と記載した書面を通知するよう助言しました。後日、決済代行会社から、「解約処理をする。」との報告がありました。相談者には、今後のトラブル防止のため、カード番号を変更しておくように伝えました。</p>		

[<目次へ戻る>](#)

分類	宿泊施設	販売方法	通信販売
タイトル	インターネットで予約後に価格間違いで一方向的にキャンセルされたホテル代		
相談内容	<p>宿泊予約のサイトに、高級〇〇ホテルがツイン1泊1,700円と記載されていた。</p> <p>ちなみに、シングルは15,000円となっていた。ツインのみ特別価格かとも思い、大人4名で申し込んだ。サイトから、予約が取れたというメールが届いた。</p> <p>翌日、ホテルから、「価格の間違いがあったので、キャンセルさせていただきます。」というメールが届いた。</p> <p>一方向的なキャンセルが通るのか。(30代 男性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>承諾メールが届いているので、契約は成立しています。価格を間違えて表示した業者には、重大な過失があったといえることが多いものです。ただし、申込者が、この価格は間違っているとわかっていた場合や、誰が見ても間違っていると考えるような状況にあった場合には、業者は、錯誤による契約の無効を主張することができると考えられます。</p> <p>以上を相談者に説明したところ、自分も価格が間違いではと思っていたので、キャンセルを受け入れるとのことでした。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	インターネットゲーム	販売方法	通信販売
タイトル	小学生が親のクレジットカードを利用し購入したオンラインゲーム上のアイテム		
相談内容	先日、クレジットカード会社から届いた請求明細に、利用した覚えがない約30万円の請求があり、カード会社に問い合わせると、オンラインゲームの利用料金と言われた。小学6年生の息子が遊んでいるが、無料ゲームのはずだし、息子に聞いても知らないと言う。私のクレジットカード情報が、誰かに悪用されているのではないかと。払いたくない。(30代 男性 給与生活者)		
処理結果概要	相談者である父親と小学生の息子から聞き取りをしたところ、息子が父親のクレジットカードを利用したことがわかりました。無料ゲームで遊んでいるうちにゲーム内のアイテムが欲しくなり、課金の仕組みをよく理解しないまま、クレジットカード番号を入力したようです。入力方法は、自宅に遊びに来ていた友人から聞いたとのことでした。相談者からゲーム会社に問い合わせたところ、「未成年取消 <sup>※</sup> の申出に関しては、所定の書式で申請してもらうことになる。取消事由に該当すると判断すれば、返金手続きをする。」とのことでした。相談者からクレジットカード会社に電話で事情を伝えてもらい、ゲーム会社とクレジットカード会社宛てに、未成年者取消 <sup>※</sup> の書面を通知するよう助言しました。その後、相談者から「請求が全額取り下げられたという連絡が、ゲーム会社からあった。」と報告がありました。念のため、クレジットカード会社にも連絡しておくよう伝えました。		

※ 成年年齢については、令和4年4月1日より18歳へ引き下げられます。

[＜目次へ戻る＞](#)

分 類	健康食品	販売方法	通信販売
タイトル	お試しだと思って購入したら定期購入だった健康食品		
相談内容	<p>500円でダイエットサプリのお試しができるというSNSの広告を見てネット通販で申込み、支払いはコンビニ後払い決済サービスにした。翌月も同じ商品が届いたので業者に問い合わせると4回以上の購入が条件の定期購入で申し込んでいると言われた。お試しのみでやめたいと伝えたところ規約を確認するようにと言われた。広告画面や申込画面に定期購入であるとは書かれていなかったと思う。2回目以降はキャンセルしたいが可能か。(30代 女性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>通販にはクーリング・オフはなく、返品は業者の返品特約に従うことを伝えました。業者ホームページの現在の画面を確認したところ、お試し500円の下に4か月の継続を条件とする定期購入の申込みである旨の表示がありました。また、最終確認画面には4か月分の合計金額も書かれていました。「お客様都合による返品は不可。解約は4回目の商品を受け取り後、次回商品発送予定日の10日前までに電話で連絡するように。」との表示も確認できました。定期購入と書かれていない申込画面を保存していないのであれば、2回目以降はキャンセルしたいという主張が通るのは難しい旨を伝えました。ただし交渉するのは自由だと助言しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	パソコン	販売方法	通信販売
タイトル	全額振り込んだのに届かないインターネット通販のパソコン		
相談内容	<p>4か月ほど前、インターネットのホームページを見ていたら、パソコンの通販が目にとまった。いろいろ調べてみたが、価格が23万円と他より安かったので注文し、3日後に全額振り込んだ。4、5週間でそちらに届きますということだったが2か月経っても届かず、代金を既に振り込んでしまっていたため不安になった。</p> <p>業者とは何とか電話で連絡が取れたので、キャンセルを申し出たところ承諾され、支払った金額は10日後ぐらいに返金するとのことだった。</p> <p>ところが約束の日になっても返金されず、その後も5、6回請求しているが、いまだに返金されない。</p> <p>このまま返金されないのではないかと心配。早く返金してほしいが、どうしたらいいか。 (30代 男性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>相談者に、業者に対して今までの経緯と返金してほしい旨を書面にし、簡易書留郵便で送付するよう助言しました。しかし、郵便は、宛先不明で戻ってきてしまい、業者と連絡も取れなくなっていました。相談者は、警察にも相談するとのことでした。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	家事用品	販売方法	通信販売
タイトル	テレビショッピングで購入したフライパン		
相談内容	<p>テレビショッピングで、フライパンセットを買った。</p> <p>テレビの宣伝では光り輝くようなフライパンだったが、宅配された商品は加工が雑であり、色の感じも違っていた。</p> <p>一度水洗いして、野菜を料理した。数日後、宣伝していた内容とイメージが違うので、宅配便にて返品したら、昨日弊社から書面が届き、「返品条項に基づいて、返品は受け付けられない。4日後に、宅配便で再配送する。」とあった。</p> <p>イメージ違いの商品なので、今後も使いたくない。返品できないか。</p> <p>(60代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>テレビショッピングは、特定商取引法の通信販売に当たり、業者の広告には返品の可否、返品可の場合は条件を記載する必要があると伝えました。</p> <p>販売会社の返品条件を確認したところ、「商品到着後8日以内であることと使用前の商品であること」との記載があり、相談者には、これ以上返品要求することは困難であることを説明しました。</p> <p>なお、イメージと違うという解約理由は自己都合によるものであるため、返品特約によらざるを得ないと重ねて説明しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	観覧・鑑賞	販売方法	通信販売
タイトル	転売サイトで購入したミュージカルチケット		
相談内容	<p>ミュージカルチケット名で検索し、一番上に出てきたサイトに入り、チケットを申し込んだ。ちょっと高いかと思ったが、どうしても見たいミュージカルだったのでクレジットカード決済で申し込んだ。チケットは公演の1週間前に届く予定だ。</p> <p>しかし、購入後、公式サイトではなくチケット転売サイトで購入したことがわかった。公式サイトに「転売サイトなどでご入場券を購入した場合、その入場券ではご入場をお断りする場合がある。」と書いてあった。高額転売が確認された、というチケットの情報も載っていた。</p> <p>チケットが届くかどうかわからない。届いたとしても入れないかもしれない。県外での公演なので、入場できない場合、交通費等の出費が無駄になる。</p> <p>転売サイトはキャンセル不可だが、転売はできる。できればキャンセルしたい。</p> <p>(50代 女性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>当該サイトはチケット販売サイトではなく、海外に拠点を置くチケット転売の仲介をしているサイトでした。取引条件は原則、サイトの規約によります。基本的にサイトはキャンセルには応じていません。サイトでの転売はできますが、手元にないチケットの転売はリスクが高く勧められません。</p> <p>カード会社に相談する方法はありますが、対応はカード会社の判断となります。</p> <p>また、当該サイトは、チケットが届かなかったり、利用できなかった場合はサイトの補償制度で返金申請することができます。補償制度を確認しておくように伝えました。</p> <p>県外まで出向いたにもかかわらず入場できなかった場合の交通費等の補償をサイトに求めることができるかについては法律相談を案内しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	その他	販売方法	通信販売
タイトル	専門家が回答するというインターネットサイト		
相談内容	<p>アダルトサイトのワンクリック詐欺にあっけし、30万円請求された。インターネットで「ワンクリック詐欺の相談」と検索し、上位に表示されたサイトに入った。法律家が回答すると書いてあった。消費生活センターだと思った。無料だと思った。最初のページで質問を書いて送信したところ、支払情報入力画面になったので、クレジットカード番号を入力して送信した。回答はまだ来ていない。クレジットカードでお金を引落されるのだろうか。有料ならやめたい。</p> <p>(40代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>業者のHPを確認したところ、支払情報入力画面に「お試し期間 500円」と書いてあることがわかりました。質問を送信した時点で決済されます。規約に、解約はいつでもできると書いてありました。別のページに、解約はオンラインですか、またはEメールで申し出ると書いてありました。以上を助言し、相談者はEメールを送信して解約できました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	電子ギフト券	販売方法	通信販売
タイトル	転売サイトで購入した電子ギフト券		
相談内容	<p>大手通販モールサイト（A）をよく利用している。Aの発行している電子ギフト券を安く販売している転売サイトを発見。3万円分の電子ギフト券を2万5千円で購入することができた。購入のすぐ後、電子ギフト券の価値をAの自分のアカウントに登録することができた。</p> <p>後日、Aで買い物をしようとしたら、電子ギフト券の残高が無効化されていることがわかった。Aに電子ギフト券の価値を戻してほしい。それが無理なら電子ギフト券を購入した転売サイトから返金してほしい。（20代 男性 無職）</p>		
処理結果概要	<p>電子ギフト券発行会社の規約を確認したところ、電子ギフト券の転売や未承認サイトからの購入は禁止行為であり、禁止行為があった場合には電子ギフト券残高の無効化等の措置を取ることがあるとの記載がありました。従って、電子ギフト券発行会社に電子ギフト券残高を戻してもらうことは難しいと考えられます。</p> <p>また、転売サイトの規約を確認したところ、電子ギフト券購入後30分経過または確定ボタンをクリックした後はいかなる場合でも契約を取消すことはできず、購入者が電子ギフト券を利用してアカウント登録をした後に残高が消失しても一切責任を負わないとの記載がありました。残念ながら、転売サイトに返金を求めることも困難であるとの説明をしました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)

分類	旅行	販売方法	通信販売
タイトル	旅行予約サイトで予約した国内ホテル		
相談内容	<p>2か月前、海外事業者が運営する旅行予約サイトで国内のホテルを1泊分予約した。宿泊日を選択し、名前、住所、決済用のクレジットカードの情報を入力した。入力が終わると、画面上部に赤字で「再入力してください」と表示された。再度入力したら、予約手続きが完了した。サイトから2件の予約確定メールを受信したが、最初の予約は完了していないと思った。</p> <p>予約から4日後、ホテルにチェックインしたら、ホテルは「2部屋の予約がある。」と言った。クレジットカードの利用明細も2部屋分の請求があった。2部屋分の予約をしたつもりはない。システムエラーが原因だと思う。1部屋分を返金してほしい。(50代 男性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>まずは、旅行予約サイトに対して、申込時のシステムエラーの調査を依頼し、状況を確認するよう伝えました。事実確認などの協力が得られない場合や、システムエラーが確認できなかった場合は、希望通りの解決に至らないこともあります。サイトの規約を確認したところ、「ホテルが承認した決済について、いかなる返金の対応もしない。」と書いてあるため、返金は難しいと考えられます。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)