

一消費者トラブル情報一

＜あいちクリオ通信 平成24年9月号 (No. 292) ＞



インターネット通販に関する相談が多数寄せられています！
申込前の確認でトラブルを未然に防ぎましょう！

☆ 平成24年4月から7月に、愛知県の8か所の県民生活プラザには、インターネット通販に関する相談(注)が205件寄せられました。この件数は、前年同期(216件)と比べ5.1%(11件)減少してはいるものの、インターネット通販に関する相談は平成21年度(418件)から平成23年度(579件)までの期間において年々増加しています。

☆ 「注文した内容とは異なる商品が届いたが返品に応じてくれない。」、「格安と思って購入した商品が偽物だった。サイトに連絡しても返答がない。」などの相談が寄せられています。

☆ インターネット通販では、商品を簡単に購入できる反面、利用時の確認不足でトラブルになるケースが多く見られます。申込前には販売業者の連絡先、契約内容及び返品に関するルール等を十分確認するようにしましょう。

(注)「インターネット通販」のうち、「商品」に分類され、販売購入形態が「通信販売」であるものの集計。

消費生活相談の概要—速報—

＜平成24年度(4～7月)の相談の特徴＞

- ◇ 平成24年7月に、愛知県の8か所の県民生活プラザに寄せられた相談の件数は1,348件で、平成24年7月までに寄せられた本年度の相談件数の累計は5,586件となりました。この件数は、平成23年同期(5,980件)と比べて、6.6%(394件)減少しています。
- ◇ 契約当事者を年代別にみると、「40代」が1,054件で最も多くなっています。また、増加分数では、「70歳以上」が対前年同期81件増(815件)で最も多くなっています。

県民生活プラザ別相談件数(平成24年度4～7月)

単位：件

期間	中央	尾張	海部	知多	西三河	豊田加茂	新城設楽	東三河	計
7月	554	167	102	105	208	67	27	118	1,348
24(4～7)	2,460	720	389	435	766	277	79	460	5,586
前年同期	2,575	799	347	446	897	308	103	505	5,980

愛知県県民生活部県民生活課

*この内容は、9月6日午前10時から愛知県のWebページでご覧いただけます。

<http://www.pref.aichi.jp/kenmin/shohiseikatsu/>

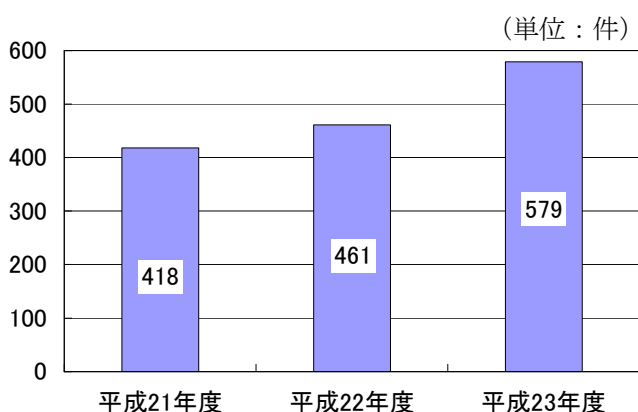
または

広報誌・機関紙等への転載などに、ぜひご活用ください。

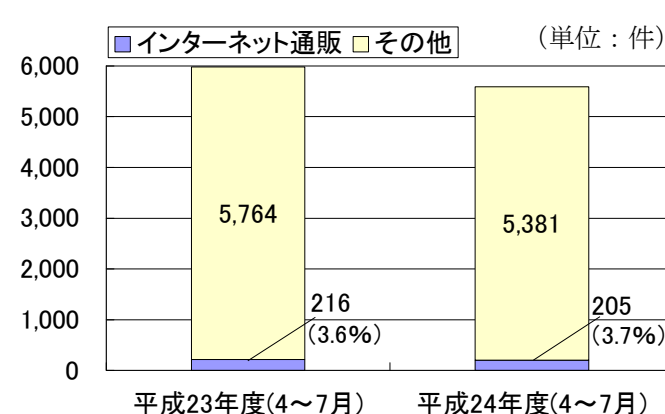
インターネット通販に関する相談が多数寄せられています！ 申し込み前の確認でトラブルを未然に防ぎましょう！ <最近の相談事例から>

- ☆ インターネットの普及に伴い、インターネット通販に関する相談は平成21年度（418件）から平成23年度（579件）までの期間において年々増加しています。
- ☆ 平成24年4月から7月に寄せられた相談件数は205件となり、前年同期（216件）と比べやや減少したものの、プラザに寄せられた相談件数全体に占める割合は0.1%増加しています。
- ☆ インターネット通販に関する相談について、契約当事者の年代別では、「30代」が65件で全体の31.7%を占め、相談内容別分類では、返品・交換や商品未着等に関するトラブルの「契約・解約」に関する相談が168件で全体の37.7%と多くなっています。

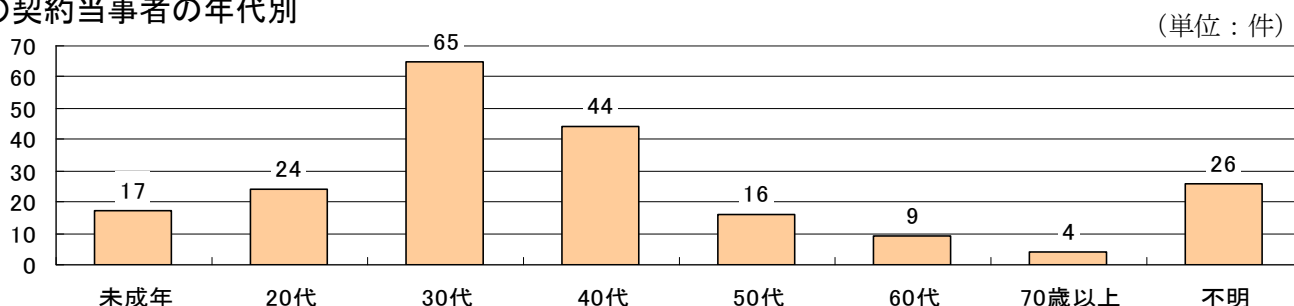
○インターネット通販に関する相談件数の推移



○相談件数全体に占めるインターネット通販の件数・割合



○契約当事者の年代別



【インターネット通販に関する相談の状況（平成24年度（4~7月））】

○契約当事者の性別

- ①男性：102件（49.8%） ②女性：99件 ③不明：4件

○契約当事者の職業別

- ①給与生活者：103件（50.2%） ②家事従事者：40件 ③不明：19件 ほか

○契約購入金額

平均：40,300円 最高額：1,000,000円

○既払金額

平均：25,800円 最高額：680,000円

○相談内容別件数（複数項目で集計）

- ①契約・解約：168件（37.7%） ②販売方法：144件 ③接客対応：47件 ほか

○商品別件数

- ①履物：20件（9.8%） ②パソコン・パソコン関連用品：18件 ③音響・映像製品：15件 ほか

※前年同期と比べ、増加件数の多い商品として、「履物(+12)」、「かばん(+7件)」、「スポーツ用品(+6件)」等があります。



相談事例

不良品に関する相談（西三河県民生活プラザ 30代 女性 給与生活者）

楕円形のペルシャじゅうたんを購入しようと思い、通常30万円程度の商品が約16万円で販売されていたサイトで、業者に形状を確認した後、代金引換で購入した。しかし届いた商品は左右対称ではなく、縁取りの白い紐も何ヶ所かほどけていた。すぐに「不良品なので交換して欲しい。」と業者にメールを送ったが返信がない。どのように交渉したらよいか。

あらかじめ当該通販サイトで返品規定を確認し、直接業者へ電話するように助言。今回は不良品であるため、例えサイトに「返品不可」と記載があっても交換又は返金ができることについても説明した。

偽物に関する相談（尾張県民生活プラザ 40代 男性 給与生活者）

格安をうたうインターネット通販サイトで、通常7万円程度のメーカーのゴルフクラブが送料込みで2万4千円として販売されていたため購入した。すぐに商品が届いたが、偽物で、シャフトの種類も注文と異なっていた。商品が届いた後で、通販サイトの画面には業者の住所や代表者の氏名の記載がないことに気が付いた。また、注文受付確認メールは日本語だったが、発送中というメールは英文であり、商品も外国から届けられた。

業者に偽物であると認めさせることは難しい。まずは、返品規定を確認し、注文とは異なる商品が届いたと交渉することが現実的であると説明した。

また、公益社団法人日本通販協会のオンライントラストマーク(※)についても説明し、今後インターネット通販を利用する際には、信頼できる業者を選ぶよう助言した。

(※)インターネットを利用した消費者向けの電子商取引において、適切な取引を行う事業者を認定し、オンラインマークを付与する制度。

注文ミスに関する相談（中央県民生活プラザ 30代 女性 給与生活者）

インターネット通販で12万円のバッグを購入し、届いた商品を見て、自分の希望する大きさと異なるものを誤って注文したことに気が付いた。返品するので希望の大きさに交換してほしいと業者に申し出たところ、バッグの返品には応じていない。注文画面にも表示してあると言われた。改めて画面を確認すると、注文画面の下部に「ご利用について」とあり、「初期不良・お届け違い」項目の「詳しくはこちら」に、バッグは返品不可商品として記載があった。

画面上で返品規定を確認したところ、分かりにくい表示ではあったが「バッグは返品不可」との記載があり、この表示によって返品を主張することは難しいと説明した。



アドバイス

- ・ 通信販売にはクーリング・オフ制度がありません。「届いた商品がイメージと違った。」というような場合でも、業者が返品できると定めている場合は返品が可能ですが、不良品と認められなければ、返品不可の表示がある商品は返品できないため注意が必要です。なお、平成21年12月1日以降の契約については、返品について定めのない場合、商品が届いてから8日以内は消費者の送料負担で返品することが可能です。申込の前には、契約内容の詳細や返品に関する規定を十分確認し、商品が届いたらすぐに中身を確認するようにしましょう。
また、注文画面や業者からの確認メール画面は保存し、トラブルに備える事も大切です。
- ・ 業者の連絡先がメールのみで、住所や電話番号の記載がなく、「商品が届かない。」等のトラブル発生後に連絡が取れなくなるケースも多く見られます。申し込み前には業者の住所や代表者名、電話番号の記載があるかどうか、購入代金の支払い方法が選択できるかどうか等を確認し、信頼できる業者を選ぶようにしましょう。
- ・ 万一トラブルに遭った場合は、早めにお住まいの市町村の消費生活相談窓口 又は最寄りの県民生活プラザにご相談ください。



消費生活相談の概要 一速報一

<平成24年度（4月～7月）の相談の特徴>

☆ 70歳以上からの相談が増加……………表1

契約当事者を年代別にみると、「40代」が1,054件で最も多く、全体の18.9%を占め、次いで、「30代」の1,040件（18.6%）、「70歳以上」の815件（14.6%）の順となっています。

増加件数が多いものは、「70歳以上」が対前年同期81件増（815件）となっています。

☆ 保健福祉サービスに関する相談が増加……………表2-1・2

品目別にみると、デジタルコンテンツ、インターネット接続回線などの「運輸通信サービス」が1,842件で最も多く、次いで、ファンド型投資商品、株などの「金融保険サービス」の604件、電話機・電話機用品、新聞などの「教養娯楽品」の443件の順となっています。増加件数が多いものは、エステティックサービス、医療サービスなどの「保健福祉サービス」が対前年同期47件増（221件）となっています。

また、更に細かい分類である商品等別にみると、「デジタルコンテンツ」が1,401件で最も多く、次いで、「工事・建築」の167件、「四輪自動車」の134件の順となっています。

増加件数が多いものは、「工事・建築」の対前年同期21件増（167件）、次いで、「エステティックサービス」が同17件増（86件）となっています。

☆ 通信販売に関する相談が多い……………表3-1・2

店舗外取引に関する相談は、3,580件で、全体の64.1%を占めています。このうち、「通信販売」に関する相談が2,170件で最も多く、店舗外取引に関する相談の60.6%を占め、次いで、「訪問販売」の713件（19.9%）、「電話勧誘販売」の553件（15.4%）の順となっています。

また、店舗外取引に関する相談を販売方法別・商品別にみると、通信販売の「デジタルコンテンツ」が1,389件で最も多くなっています。

増加件数が多いものは、電話勧誘販売の「ファンド型投資商品」が対前年同期12件増（75件）、次いで、訪問販売の「テレビ放送サービス」が同11件増（35件）、訪問販売の「工事・建築」が同10件増（93件）となっています。

表1 年代別相談件数

単位：件

区分	未成年	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	不明	計
7月	62	153	265	255	141	170	176	126	1,348
24年度(4~7)	256	651	1,040	1,054	604	639	815	527	5,586
構成比(%)	(4.6)	(11.7)	(18.6)	(18.9)	(10.8)	(11.4)	(14.6)	(9.4)	(100.0)
前年同期	313	722	1,105	1,169	763	749	734	425	5,980
対前年同期 増減数	(-57)	(-71)	(-65)	(-115)	(-159)	(-110)	(+81)	(+102)	(-394)
対前年同期 増減率(%)	(-18.2)	(-9.8)	(-5.9)	(-9.8)	(-20.8)	(-14.7)	(+11.0)	(+24.0)	(-6.6)

表2-1 品目別相談件数

単位：件

区分	商品計	主なもの			サービス計	主なもの				他の相談計	計
		教養 娯楽品	被服品	住居品		運輸通信 サービス	金融保険 サービス	保健福祉 サービス	教養娯楽 サービス		
7月	433	109	44	61	897	430	136	63	61	18	1,348
24年度(4~7)	1,791	443	228	207	3,740	1,842	604	221	218	55	5,586
構成比(%)	(32.1)	(7.9)	(4.1)	(3.7)	(67.0)	(33.0)	(10.8)	(4.0)	(3.9)	(0.9)	(100.0)
前年同期	2,008	473	220	226	3,929	2,116	647	174	259	43	5,980
対前年同期 増減数	(-217)	(-30)	(+8)	(-19)	(-189)	(-274)	(-43)	(+47)	(-41)	(+12)	(-394)
対前年同期 増減率(%)	(-10.8)	(-6.3)	(+3.6)	(-8.4)	(-4.8)	(-12.9)	(-6.6)	(+27.0)	(-15.8)	(+27.9)	(-6.6)

※主な商品等 教養娯楽品…電話機・電話機用品64件、新聞46件、音響・映像機器40件、パソコン29件など
 被服品…ネックレス32件、指輪18件、財布類17件、婦人用バッグ17件、靴13件など
 住居品…布団類41件、ルームエアコン14件、換気扇フィルター10件、浄水器10件など
 運輸通信サービス…デジタルコンテンツ1,401件、インターネット接続回線106件など
 金融保険サービス…ファンド型投資商品125件、株70件、公社債68件、生命保険67件など
 保健福祉サービス…エステティックサービス86件、医療サービス25件、歯科治療23件など
 教養娯楽サービス…旅行代理業24件、宝くじ21件、資格講座20件、スポーツ・健康教室16件など

表2-2 商品等別相談件数

単位：件

区分	順位	1	2	3	4	5	6	7	7	9	10
7月	デジタルコ ンテンツ	工事・建築	四輪自動車	エステティク サービス	健康食品	修理サービ ス	ファンド型 投資商品	インターネット 接続回線	携帯電話 サービス	電話機・電 話機用品	
		339	34	32	29	26	22	21	20	20	19
24年度(4~7)	デジタルコ ンテンツ	工事・建築	四輪自動車	ファンド型 投資商品	インターネット 接続回線	エステティク サービス	携帯電話 サービス	修理サービ ス	健康食品	株	
		1,401	167	134	125	106	86	85	85	84	70
前年同期		1,723	146	130	111	99	69	75	94	115	88
対前年同期 増減数		(-322)	(+21)	(+4)	(+14)	(+7)	(+17)	(+10)	(-9)	(-31)	(-18)
対前年同期 増減率(%)		(-18.7)	(+14.4)	(+3.1)	(+12.6)	(+7.1)	(+24.6)	(+13.3)	(-9.6)	(-27.0)	(-20.5)

※この他、商品(サービス)を特定できないものを分類した「商品一般」が144件あります。

※デジタルコンテンツとは、インターネットを通じて得られるアダルト情報サイトや出会い系サイトなどの情報のことです。

表3-1 店舗外取引に関する相談件数

単位：件

区分	訪問販売	通信販売	電話勧誘販売	送りつけ商法	マルチ商法	その他無店舗	計
7月	156	526	132	1	18	11	844
24年度(4~7)	713	2,170	553	11	84	49	3,580
構成比(%)	(19.9)	(60.6)	(15.4)	(0.3)	(2.3)	(1.5)	(100.0)
前年同期	726	2,533	586	22	80	48	3,995
対前年同期 増減数	(-13)	(-363)	(-33)	(-11)	(+4)	(+1)	(-415)
対前年同期 増減率(%)	(-1.8)	(-14.3)	(-5.6)	(-50.0)	(+5.0)	(+2.1)	(-10.4)

表3-2 店舗外取引に関する相談の商品等別件数

(1) 訪問販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
7月	工事・建築 17	リースサービス 9	家庭教師 7	新聞 7	ソーラーシステム 6
24年度(4~7)	工事・建築 93	ソーラーシステム 42	テレビ放送サービス 35	新聞 33	布団類 29
対前年同期 増減数	83 (+10)	40 (+2)	24 (+11)	44 (-11)	35 (-6)

(2) 通信販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	4
7月	デジタルコンテンツ 338	健康食品 9	インターネット接続回線 4	音響・映像機器 4	旅行代理業 4
24年度(4~7)	デジタルコンテンツ 1,389	化粧品 29	電話音声情報 22	宝くじ 21	健康食品 21
対前年同期 増減数	1,719 (-330)	36 (-7)	12 (+10)	43 (-22)	31 (-10)

(3) 電話勧誘販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
7月	ファンド型投資商品 12	健康食品 11	新築分譲マンション 11	株 9	公社債 8
24年度(4~7)	ファンド型投資商品 75	株 47	公社債 46	インターネット接続回線 40	健康食品 26
対前年同期 増減数	63 (+12)	64 (-17)	47 (-1)	35 (+5)	26 (+0)

(4) マルチ商法

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	4
7月	健康食品 5	家庭用電気治療器具 3	ファンド型投資商品 2	化粧品 2	浄水器 2
24年度(4~7)	健康食品 22	化粧品 11	ファンド型投資商品 10	デジタルコンテンツ 3	家庭用電気治療器具 3
対前年同期 増減数	28 (-6)	10 (+1)	1 (+9)	0 (+3)	3 (+0)

(5) 送りつけ商法

単位：件

区分 \ 順位	1	1	3	3	3
7月	単行本 1	/	/	/	/
24年度(4~7)	雑誌 3	単行本 3	化粧品 1	ネックレス 1	音響・映像機器 1
対前年同期 増減数	0 (+3)	5 (-2)	0 (+1)	0 (+1)	0 (+1)