

# 一消費者トラブル情報一

<あいちクリオ通信 平成25年9月号 (No. 304) >

## お手軽なインターネット通販の落とし穴!

「インターネットショップで注文したが、商品が届かない」、「届いた商品が、注文したものと違っていた」など、インターネット通販のトラブルに関する相談が多く寄せられています。

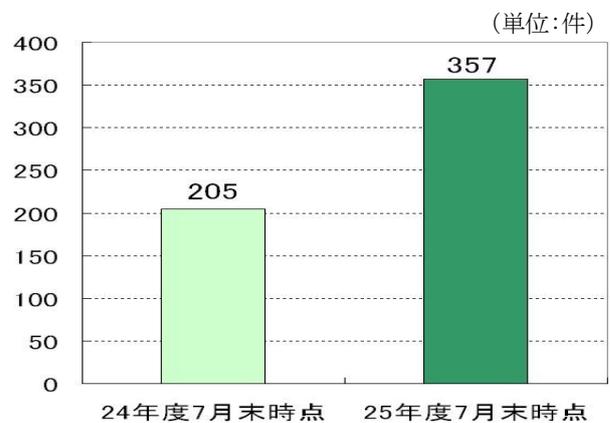
また、「再度ウェブサイトを開こうとしたら、ショップのページがなくなっていた」、「送られてきた商品のブランドのロゴが本物と比べて反対向きだった」などの相談も寄せられています。

●インターネット通販を利用するに当たっては、ウェブサイトの運営者氏名・住所・電話番号が分かりやすく記載されているかを確認しましょう。

●購入後の返金や返品については、注文する前に利用規約をよく確認しましょう。

※過去6か月間のインターネット通販に関する相談の傾向につきましては、2~3ページをご覧ください。

### ○インターネット通販に関する相談件数の推移



☆ インターネット通販に関する相談件数は毎年度増加傾向にあります。

平成25年4月から7月までに寄せられた相談は357件で、前年同期に比べて74.1%(152件)増加しました。



### 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のトラブルに関する相談が急増!

＜過去半年の相談事例から（平成25年2月～7月）＞

☆平成25年2月から7月までの6か月間に寄せられたインターネット通販に関する相談は522件で、前年同期の315件に比べ65.7%（207件）増加しています。

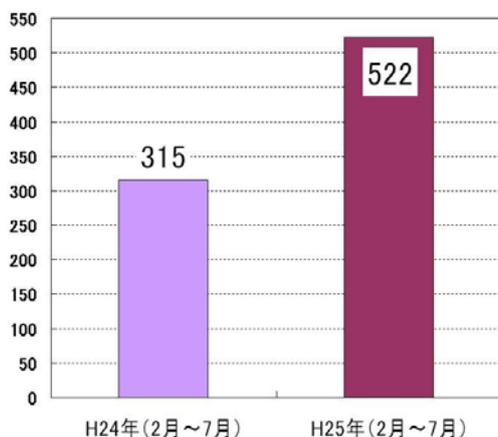
☆商品別では、婦人用バッグ、財布類、靴などの相談が多くなっており、前年同期に比べて大幅に増えています。

☆相談内容別では、返金に関する相談が最も多く寄せられています。注文した商品が届かない・送られてきた商品の内容が違っていた、キャンセルや交換をしたいが連絡が取れない、などの相談が多くなっています。

## 【インターネット通販に関する相談状況（平成25年2月～7月）】

[相談件数の推移]

(単位:件)



[商品別比較]

(単位:件)

順位	商品名	H25年 (2月～7月)	H24年 (2月～7月)	増減件数	増減率
1	婦人用バッグ	39	14	25	278.6%
2	財布類	35	8	27	437.5%
3	靴	34	13	21	261.5%
4	運動ぐつ	33	9	24	366.7%
5	パソコンソフト	20	10	10	200.0%
6	音響・映像ソフト	17	11	6	154.5%
7	基礎化粧品	12	7	5	171.4%
7	腕時計	12	1	11	1200.0%
9	パソコン	11	12	-1	91.7%
9	音響・映像機器	11	11	0	100.0%

[相談内容別分類]

(単位:件)



### ◆契約当事者の性別

①女性：293件（56.1%） ②男性：225件 ③団体等：2件 ④不明：2件

### ◆契約当事者の年齢

①30代：148件（28.4%） ②40代：107件 ③20代：106件 ほか

### ◆契約当事者の職業別

①給与生活者：261件（50.0%） ②家事従事者：113件 ③学生：47件 ④無職：46件 ほか

### ◆契約購入金額

平均：36,600円 最高額：100万円

### ◆既払金額

平均：25,700円 最高額：100万円



## 相談事例

ブランドバッグを注文し、代金を振込んだが商品が届かない。(中央県民生活プラザ相談者:20代女性)

インターネット通販でブランドバッグを探していたところ、あるショップのサイトに欲しかったバッグが格安で売っていたので注文した。その後、購入したショップからメールがあり、口座番号を通知してきた。翌日指定された口座に振込んだが、日本のショップなのに外国人の名義になっており不自然さを感じた。その後、ショップからの返信もなく連絡が取れなくなった。バッグを送ってほしい。

相談員が、インターネット通販のショップのサイトを確認したところ、ショップの電話番号の表示はなく、住所は町名までしか表示されてなかった。サイト内の文章は、日本語としての表現が不自然な箇所がたくさんあった。業者の電話番号や住所が記載されてなかったため、交渉の方法としてはメールしかない。何度もメールして連絡が取れなかったり、バッグが送られてこなければ警察に申し出て、被害の情報提供をすることも案内した。インターネット通販のトラブル事例を紹介し、今後は注意するよう助言した。

インターネットネット通販で購入したブランドの財布が注文したものとは違っていた。

(西三河県民生活プラザ相談者:20代女性)

インターネット通販でブランド物の財布が安かったので購入手続きをした。申し込み承認のメールが来たので、振込先の外国人の名義の口座に振込んだ。商品が外国から送られてきたが、注文したブランドの財布と違っていた。電話しようとサイトを調べたが、電話番号が記載されていない。

メールで何度も「交換希望」の旨を送信したが返信がない。再度、業者のサイトを開いたところ全く別の英語のサイトになっており、連絡をとる手段もなくなった。しかも送られてきた商品は、安っぽいつくりだったので偽物だと思う。

最近、偽ブランド商品に関するインターネット通販トラブルが多発していることを説明した。現状ではメールのやり取りしかできないので、返信がない限りは商品の交換や返金は難しい。連絡が取れなくなった場合は、交渉が不可能と思われる。

お金は返らないかもしれないが、今後の被害を未然に防止するためにも、警察に今回の件を情報提供してはどうかと提案した。

## アドバイス

☆インターネット通販を利用する際には、購入する前に必ず運営者氏名・所在地（番地まで記載されている住所）・電話番号などが記載されているかを確認し、連絡方法がメールしかないショップでの購入は控えましょう。

☆極端に安く購入したら、模倣品だったという相談も多く寄せられています。

☆意図せず模倣品を購入してしまった場合でも、返品や返金を求めることは非常に困難です。日本語の表記が不自然なウェブサイトは、特に注意が必要です。

☆通信販売にはクーリング・オフ制度がありません。

申込時には、契約内容の詳細や購入後のキャンセル・返品について、利用規約をよく確認しておきましょう。

☆購入する場合は、支払い方法の選択枝が多いショップを選び、初めて利用する場合は、なるべく前払いでなく商品と引き換えの「代引き」にする方が賢明です。

また、注文した画面や業者からの確認メールは証拠として必ず保管しておきましょう。

トラブルに遭った場合は、早めに最寄りの県民生活プラザ  
又はお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談ください。



## 消費生活相談の概要 ー速報ー

＜平成25年度（4月～7月）の相談の特徴＞

平成25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1,579件となり、平成25年7月までに寄せられた本年度の相談件数の累計は6,340件となりました。

この件数は、前年同期（5,586件）と比べて**13.5%（754件）増加**しています。

県民生活プラザ別相談件数（平成25年度4～7月）

単位：件

期間	中央	尾張	海部	知多	西三河	豊田	新城	東三河	計
7月	636	200	86	158	234	86	31	148	1,579
H25(4～7)	2,729	681	372	564	942	354	121	577	6,340
前年同期	2,460	720	389	435	766	277	79	460	5,586

☆ **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、「70歳以上」が1,165件で最も多く全体の18.4%を占め、次いで、「40代」の1,102件（17.4%）、「30代」の972件（15.3%）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350件増（1,165件）となっています。

☆ **食料品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1,897件で最も多く、次いで、ファンド型投資商品、公社債などの「金融保険サービス」の606件、健康食品、飲料などの「食料品」の597件の順となっています。増加件数の多いものは、健康食品、飲料などの「食料品」が対前年同期409件増（597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1,402件で最も多く、次いで、「健康食品」の435件、「工事・建築」の174件の順となっています。増加件数の多いものは、「健康食品」の対前年同期351件増（435件）、「インターネット接続回線」が同51件増（157件）、「ファンド型投資商品」が同29件増（150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4,194件で、総相談件数6,340件の66.2%を占めています。このうち、「通信販売」に関する相談が2,462件で最も多く店舗外取引に関する相談の58.7%を占め、次いで、「電話勧誘販売」の847件（20.2%）、「訪問販売」の670件（16.0%）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1,391件で最も多くなっています。増加件数の多いものは、電話勧誘販売の「健康食品」が対前年同期279件増（305件）、通信販売の「健康食品」が同30件増（51件）、「ファンド型投資商品」が同30件増（41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	74	176	233	288	179	198	278	153	1,579
25年度(4~7)	300	685	972	1,102	776	823	1,165	517	6,340
構成比(%)	(4.7)	(10.8)	(15.3)	(17.4)	(12.2)	(13.0)	(18.4)	(8.2)	(100.0)
前年同期	256	651	1,040	1,054	603	639	815	528	5,586
対前年同期 増減数	(+44)	(+34)	(-68)	(+48)	(+173)	(+184)	(+350)	(-11)	(+754)
対前年同期 増減率(%)	(+17.2)	(+5.2)	(-6.5)	(+4.6)	(+28.7)	(+28.8)	(+42.9)	(-2.1)	(+13.5)

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
		食料品	教養 娯楽品	被服品		運輸通信 サービス	金融保険 サービス	教養娯楽 サービス	保健福祉 サービス		
7月	645	112	123	77	921	473	143	53	48	13	1,579
25年度(4~7)	2,556	597	447	328	3,732	1,897	606	227	212	52	6,340
構成比(%)	(40.3)	(9.4)	(7.1)	(5.2)	(58.9)	(29.9)	(9.6)	(3.6)	(3.3)	(0.8)	(100.0)
前年同期	1,791	188	443	228	3,740	1,842	604	218	221	55	5,586
対前年同期 増減数	(+765)	(+409)	(+4)	(+100)	(-8)	(+55)	(+2)	(+9)	(-9)	(-3)	(+754)
対前年同期 増減率(%)	(+42.7)	(+217.6)	(+0.9)	(+43.9)	(-0.2)	(+3.0)	(+0.3)	(+4.1)	(-4.1)	(-5.5)	(+13.5)

※主な商品等 食料品…健康食品435件、飲料61件、魚介類29件、穀類15件、調理食品13件など  
 教養娯楽品…電話機・電話機用品67件、新聞35件、音響・映像機器34件、パソコン32件など  
 被服品…婦人用バッグ42件、運動ぐつ30件、財布類28件、靴21件、ネックレス21件など  
 運輸通信サービス…デジタルコンテンツ1,402件、インターネット接続回線157件など  
 金融保険サービス…ファンド型投資商品150件、公社債79件、フリーローン・サラ金75件など  
 教養娯楽サービス…宝くじ32件、旅行代理業25件、スポーツ・健康教室18件、資格講座17件など  
 保健福祉サービス…エステティックサービス77件、医療サービス32件、募金15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	8	9	10
7月	デジタルコンテンツ	健康食品	工事・建築	四輪自動車	インターネット 接続回線	ファンド型 投資商品	携帯電話 サービス	電話機・電 話機用品	テレビ放送 サービス	フリーロー ン・サラ金	
		347	73	49	46	41	28	25	24	19	18
25年度(4~7)	デジタルコンテンツ	健康食品	工事・建築	インターネット 接続回線	ファンド型 投資商品	四輪自動車	携帯電話 サービス	修理サービ ス	公社債	エステティ ックサービス	
		1,402	435	174	157	150	136	99	87	79	77
前年同期		1,401	84	167	106	121	134	85	85	69	86
対前年同期 増減数		(+1)	(+351)	(+7)	(+51)	(+29)	(+2)	(+14)	(+2)	(+10)	(-9)
対前年同期 増減率(%)		(+0.1)	(+417.9)	(+4.2)	(+48.1)	(+24.0)	(+1.5)	(+16.5)	(+2.4)	(+14.5)	(-10.5)

※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320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	マルチ商法	送りつけ商法	訪問購入	その他無店舗	計
7月	166	645	186	12	9	14	18	1,050
25年度(4~7)	670	2,462	847	75	30	42	68	4,194
構成比(%)	(16.0)	(58.7)	(20.2)	(1.8)	(0.7)	(1.0)	(1.6)	(100.0)
前年同期	713	2,170	553	84	11	0	49	3,580
対前年同期 増減数	(-43)	(+292)	(+294)	(-9)	(+19)	(+42)	(+19)	(+614)
対前年同期 増減率(%)	(-6.0)	(+13.5)	(+53.2)	(-10.7)	(+172.7)	(0.0)	(+38.8)	(+17.2)

※訪問購入は、H25.2.21以降に設けた分類であり、H23年度のデータはありません。

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	2	4	5
7月	工事・建築 21	テレビ放送サービス 13	インターネット接続回線 7	家庭教師 7	浄水器 7
25年度(4~7)	工事・建築 85	インターネット接続回線 34	テレビ放送サービス 34	公社債 28	新聞 27
対前年同期 増減数	93 (-8)	22 (12)	35 (-1)	12 (+16)	33 (-6)

(2) 通信販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
7月	デジタルコンテンツ 345	健康食品 9	運動ぐつ 8	音響・映像ソフト 7	財布類 7
25年度(4~7)	デジタルコンテンツ 1,391	健康食品 51	ファンド型投資商品 41	婦人用バッグ 38	運動ぐつ 28
対前年同期 増減数	1,389 (+2)	21 (+30)	11 (+30)	13 (+25)	8 (+20)

(3) 電話勧誘販売

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
7月	健康食品 50	インターネット接続回線 13	公社債 13	ファンド型投資商品 12	株 9
25年度(4~7)	健康食品 305	インターネット接続回線 68	ファンド型投資商品 62	公社債 42	株 36
対前年同期 増減数	26 (+279)	40 (+28)	74 (-12)	47 (-5)	47 (-11)

(4) マルチ商法

単位：件

区分 \ 順位	1	2	3	4	5
7月	健康食品 4	化粧品 1	ファンド型投資商品 1	電話機・電話機用品 1	美顔器 1
25年度(4~7)	健康食品 26	化粧品 8	ミネラルウォーター 5	電話機・電話機用品 3	音響・映像ソフト 2
対前年同期 増減数	22 (+4)	11 (-3)	0 (+5)	0 (+3)	0 (+2)

(5) 送りつけ商法

単位：件

区分 \ 順位	1	2	2	2	2
7月	健康食品 4	雑誌 1	ゴルフ用品 1	歯みがき用品 1	
25年度(4~7)	健康食品 17	化粧品 1	ネックレス 1	財布類 1	単行本 1
対前年同期 増減数	0 (+17)	1 (0)	1 (0)	0 (+1)	3 (-2)

(6) 訪問購入

単位：件

区分 \ 順位	1	2	2	4	5
7月	四輪自動車 3	指輪 2	コレクション用品 1	自転車 1	食器 1
25年度(4~7)	四輪自動車 6	ネックレス 3	指輪 3	コレクション用品 2	絵画・書画 1
対前年同期 増減数	0 (+6)	0 (+3)	0 (+3)	0 (+2)	0 (+1)

※訪問購入は、H25.2.21以降に設けた分類であり、H23年度のデータはありません。