

2011年5月16日

(社) 日本通信販売協会

## ＜通販110番＞2010年度の相談概要(速報)

### 海外のネット通販事業者とのトラブル相談が増加

社団法人日本通信販売協会(事務局・東京都中央区、宮島和美会長)が、消費者などからの通信販売に関する相談窓口として開設している＜通販110番＞の2010年度(2010年4月1日から2011年3月31日)における相談件数や内容の速報がまとまりましたのでご報告します。

2010年度に＜通販110番＞に寄せられた「通信販売に関する相談」件数は、4,841件(前年度比1.1%増)と横ばいとなっています。その内、JADMA会員(以下会員)に関する相談件数は1,458件と前年度比5.1%減であった一方、JADMA非会員(以下非会員)に関する相談件数は、3,136件の前年度比7.2%増と増加しています。

特に、2010年度は、海外にあるネット通販事業者とのトラブル相談が増加し、判明しただけでも130件を超えており、消費者の方々へ海外にある通販事業者を利用する際の注意喚起が必要です。

【報告書の概要】 ( )内は、全て前年度比です。

#### ◆「通信販売に関する相談」件数は横ばい。増加する消費生活センターなどからの相談

2010年度に＜通販110番＞に寄せられた「通信販売に関する相談」件数は、4,841件(1.1%増)。その内、消費者からの相談件数は、3,926件(1.3%減)であったのに比べて、全国の消費者センターなどの公的機関からの相談件数は、901件(13.5%増)となっています。

#### ◆非会員に関する相談件数が増加傾向

「通信販売に関する相談」件数4,841件の内、会員に関する相談件数は1,458件(5.1%減)であった一方、非会員に関する相談件数は、3,136件(7.2%増)と増加傾向となっています。

また、「通信販売に関する相談」件数における、会員の占める割合は、30.1%(2.0ポイント減)と減少傾向にあり、その内、苦情は1,095件(9.0%減)、問い合わせは363件(8.7%増)となっています。一方、非会員の占める割合は、64.8%(3.7ポイント増)と増加しており、その内、苦情は2,289件(3.3%増)、問い合わせは847件(19.1%増)となっています。

#### ◆海外にあるネット通販事業者とのトラブル相談が増加

非会員に関する相談件数が増加した一つの理由として、インターネットなどを通じての海外にある通販事業者とのトラブル相談が増加しており、判明しただけでも130件を超えています。

#### ◆通信販売以外の相談は減少

「通信販売に関する相談」の他には、「通信販売以外の相談」が122件(10.9%減)、「架空・不当請求の相談」が42件(31.3%増)、「他の機関の紹介」が153件(16.4%減)あり、合計317件となっています。

## 【海外にある通販事業とのトラブル相談の概要】

海外における通販事業者との交渉は難しく、「特定商取引法」の適用についても実効性が極めて希薄です。仮に、連絡がとれ、詐欺とは断定できない業者であったとしても、言葉の壁などの障害により、解決が難しいケースが多くなっています。ついては、海外にある通販業者のホームページ全体を確認するとともに、固定電話に必ず発信し相手の所在を確認するなどの対策を行うことにより、被害に遭わないよう注意喚起する必要があります。

### ◆海外にある通販事業とのトラブルの傾向

#### ①. 特定ブランドに集中する傾向

人気の高いスポーツシューズや靴、バッグ、ダウンジャケットなどの特定のブランドに集中しており、常識では考えられない格安で販売しているものも見受けられます。

#### ②. 電話・メールなどでコンタクトを図るが連絡がとれない

偽物の疑い、粗悪品、仕様が異なる・・・などの理由から、電話やメールなどでコンタクトを図るが、全く連絡がとれないケースや、当初、連絡がとれていたが対応されず、繰り返し要望すると不通になるケースなどが見受けられます。

### ◆このようなホームページのネット通販業者は要注意！

- ①. 特定商取引法による義務表示が行われていない、もしくは不完全
- ②. 会社概要がない(会社名が特定できない)
- ③. 連絡先が不明(住所・電話・責任者などが記載されていない)
- ④. 住所が明記されていても、架空である可能性が高い
- ⑤. 外国の住所が表示されている(住所が国名のみの場合もあり)
- ⑥. 電話番号の表示があっても、携帯電話や日本国内には存在しない固定電話の番号
- ⑦. 文章が、日本語として自然な表現になっていない

### ◆購入前の消費者側の対策

- ①. ホームページにおいて、会社概要、商品情報、特定商取引法に基づく義務表示など、取引に必要な情報が全て網羅されているかを確認する
- ②. 同時に、ホームページ内に明記された情報(住所や電話番号など)が存在するか確認する
- ③. ホームページ内の文章が正しい日本語で表示されているか確認する
- ④. 固定電話に必ず発信し、担当者の対応状況で判断する
- ⑤. メールの場合は、返信メールの内容に不審点の有無を確認する
- ⑥. 初回の購入は代引きを利用し、信頼できる業者か確認すること
- ⑦. 銀行振り込み先が、企業名や店舗名であるか確認すること

なお、海外通販と考えられるものの、表向きには日本国内の通販業者を標榜した詐欺と思われるものも多く含まれています。これらのホームページは、特定商取引法による義務表示など取引に必要な情報は全て記入されているものの、実際には存在しない番地及び電話番号も記載されるなど、海外の通販業者のホームページより、巧妙に作成されています。海外の通販業者と同様に、購入前に消費者は、さらなる注意が必要です。

【データ編】

①. 「通販に関する相談」件数(全体)

	2009年度	2010年度(前年度比)
会員に関する件	1,537件	1,458件(5.1%減)
非会員に関する件	2,926件	3,136件(7.2%増)
通販一般に関する件	324件	247件(23.8%減)
全体	4,787件	4,841件(1.1%増)

②. 問合せ先別の「通販に関する相談」件数

	2009年度	2010年度(前年度比)
消費者	3,978件	3,926件(1.3%減)
消費者センターなど公的機関	794件	901件(13.5%増)
その他	15件	14件(6.7%減)
全体	4,787件	4,841件(1.1%増)

③. 会員に関する「通販に関する相談」件数

	2009年度	2010年度(前年度比)
苦情	1,203件	1,095件(9.0%減)
問合せ	334件	363件(8.7%増)
全体	1,537件	1,458件(5.1%減)

④. 非会員に関する「通販に関する相談」件数

	2009年度	2010年度(前年度比)
苦情	2,215件	2,289件(3.3%増)
問合せ	711件	847件(19.1%増)
全体	2,926件	3,136件(7.2%増)

⑤. 2010年度「通販に関する相談」における会員・非会員・通販一般の構成割合

	件数	構成比(前年度比)
会員に関する件	1,458件	30.1%(2.0ポイント減)
非会員に関する件	3,136件	64.8%(3.7ポイント増)
通販一般に関する件	247件	5.1%(1.7ポイント減)
	4,841件	100.0%

⑥. 「通販に関する相談」を含む全ての相談件数

	2009年度	2010年度(前年度比)
通販に関する相談	4,787件	4,841件(1.1%増)
通販以外の相談	137件	122件(10.9%減)
架空・不当請求に関する相談	32件	42件(31.3%増)
他の機関の紹介	183件	153件(16.4%減)
全体	5,139件	5,158件(0.4%増)

本件についてのお問い合わせ先  
 (社)日本通信販売協会 消費者相談室  
 八代 修一  
 TEL:03-5651-1155 FAX:03-5651-1199  
 【通販110番】TEL:03-5651-1122