

平成 23 年 12 月 2 日
東京都消費生活総合センター相談課

インターネット消費者取引に係る表示に関する相談事例

1 通信販売（当初は表示のなかった追加送料の請求）

【事例】

ネット通販で 250 ドルのペット用品を注文した。「送料は 36.5 ドル」との表示があり、メール受付確認後、クレジットカード番号・セキュリティコードを入力した。その後、注文の準備が整ったので、これから発送するというメールがあり、そこに初めて送料が別途 20 ドルかかると記載されていた。この注文を進めることに承諾か否かとあったので、「金額が高いので注文を減らしたい」とメールで返答した。しかし、そのメールは無視されて勝手に当初の注文量が発送された。荷物の受取りを拒否したが、追加送料の 20 ドルを含めた代金がカード決済された。

業者に苦情を伝えたが、契約は成立しており課金したと返答された。カード会社へ伝えたところ、既に決済されており、当事者間で話し合うよう言われた。

【問題点】

- ・ 広告に「送料 36.5 ドル」としか書いていないのであれば、契約終了後に契約金額が変わったことになり、申込内容と異なったことになる。
- ・ カード情報の入力、ペット用品 250 ドルと送料 36.5 ドルについての決済であり、20 ドルは承諾していない。別途請求された送料は、カード情報を入力したときとは異なる日に、契約の意思のない契約について別途決済されたことになる。
- ・ カード会社が決済をしているにもかかわらず、当事者間で話し合うことは問題である。

2 通信販売（価格表示が分かりにくい）

【事例】

サイトからコンサートチケットを申し込んだ。「定価 11,000 円と手数料 15,000 円」と表示されていたので、手数料込みの金額が 15,000 円だと思った。申し込み後、事業者からのメールが届いたことに気が付かなかったが、メールには、翌日午後 2 時までに入金すること及びキャンセルの場合は 13,500 円のキャンセル料がかかること、キャンセルの連絡が指定した時間ま

でない場合には違約金として全額請求することが記載されていた。

後でメールに気付き、あわてて電話したが繋がらなかった。チケットを手に入れたいがどうすればよいか。

【問題点】

- ・ 当該サイトは、注文フォームに総額表示がなく、注文時の確認画面もない。また、チケット代金より手数料が高く、総額について誤解を招きやすい。
- ・ 「確認」ボタンや「戻る」ボタンがないなどの場合は申込内容を誤解したまま契約にいたってしまい、特商法施行規則第 16 条第 1 項第 2 号、インターネット通販における「意に反して契約の申込をさせようとする行為」に係るガイドライン（確認・訂正機会の提供）上、問題。
- ・ キャンセル料が高額であり、何ら連絡をしない場合、違約金として全額請求するのは問題。

3 通信販売（返品条件・瑕疵担保責任の表示）

【事例】

インターネット通販で靴を購入し、2回履いただけで縫製が取れて履けなくなった。業者に返品を申し込んだが、返品条件として、瑕疵があったとしても、商品到着後1週間である旨表示しており、既に過ぎているので返品は受け付けないと言われた。特別な履き方をしていないのに2回で履けなくなり、修理も交換もされず、納得いかない。

【問題点】

- ・ 瑕疵担保責任については、原則自由に設定してよく、記載がなければ民法の原則となるという規定であるため、事業者によっては、消費者に一方的に不利な条件にしているケースが見受けられる。
- ・ 瑕疵担保責任と返品条件の区別が明確になっていない。
- ・ 消費者契約法における不当条項を主張しても、事業者の規定であるという対応であることが多い。

【要望】

- ・ 民法の規定より不利な条項は無効としてほしい。
- ・ ショッピングモールの規定と、販売会社の規定とが異なることもあり、消費者は混乱するので統一した規定とするようにしてほしい。

4 通信販売（業者連絡先等の表示がない）

【事例】

インターネット通販でブランドのスポーツシューズを申し込み、カード決済をした。中国から届いたが、箱はぼろぼろの状態であり、テープでぐるぐる巻きにされていた。スポーツシューズも縫い目があまく、ほつれや靴底にバリが目立つ。明らかに偽物で、返品しようと思ったが、「業者の住所、電話番号」の表示及び「返品条件」の表示がない。

【問題点】

- ・ ネット通販による偽ブランド品の相談が多い。
- ・ 一般消費者としては、真偽の鑑定ができないため、被害回復が困難である。
- ・ 「具体的にどこが本物と違うか」「相手方に連絡がつかないこと」等をカード会社に伝えること、「写真を撮って送ること」等を助言し、取消しとなるケースもあるが、カード会社、相手方により結果は不明である。
- ・ チャージバック申請をしても相手方から反論があった場合、カード会社からの回答は、「新たな強力な反証がない限り、チャージバックされる可能性は低く、その場合は請求せざるを得ない」ということになる。
- ・ 住所、電話番号や返品条件等の記載がない場合、日本の法律では違反であり、8日間は返品ができるということになっている。販売店とも話し合いができない状態であるにも関わらず、請求をするのは問題である。

5 求人サイト（契約更新の表示が分かりにくい）

【事例】

インターネットの求人サイトに登録し、1カ月間の利用のつもりでカード決済をした。しかし、2カ月目、3カ月目も引き落としがあり、規約をよく読むと「自動継続」となっていた。わかりにくい表示であり、気がつかなかった。返金してほしい。

【問題点】

- ・ サービス契約の場合、「自動継続」や「自動更新」であることが多い。表示をよく見れば理解できるが、詳細を確認しない消費者が多く、同種相談は多数寄せられている。

【要望】

- ・ 返品条件と同様の表示方法を義務付ける、継続を希望する場合のみ手続きをする、もしくは、継続するかの確認メールを送信する等の対処が望まれる。

6 情報商材（全額返金保証の表示）

【事例】

マニュアルに沿って毎日実行すれば子宮筋腫が改善されるというサイトを見つけた。「60日間実行して改善されない場合は全額返金する」という表示があったので申し込んだ。メールで届いたアドレスから入って情報をダウンロードしたが、特別な方法ではなく、食事療法やつぼ押し程度のものだった。しかし、60日経てば返金してもらえろと思い、実行し、60日後に返金を申し入れたが、返金してもらえない。

【問題点】

- ・ 広告が誇大・虚偽である。
- ・ 「全額返金保証」をうたって、安心感を与えて販売し、実際には返金に応じないケースがよく見受けられる。
- ・ 現実にはありえない儲け話の情報商材ばかりでなく、事例のように、病気が治る、痩せる、バストアップするなどの情報が同様の方法で販売されている。

7 アダルトサイト（無料表示）

【事例】

スマートフォンで検索したアダルトサイトに「無料」と掲載されていたので、特に確認も行わず、動画のダウンロードを行ったところ、登録完了画面が表示され、通常料金は15万円だが3日以内であれば99,800円を支払うようにと書かれていた。支払義務はあるのか。

【問題点】

- ・ アダルトサイトや出会い系サイトには単に「無料」とのみ表示されていることが多い。何が無料かなどの記載がないために、消費者は全て無料と勘違いすることが多い。
- ・ アダルトサイトで、「確認画面」が表示されないワンクリック詐欺の相談が依然として多い。
- ・ ワンクリック詐欺サイトの中には、「映像送信型性風俗届出済み公式サイト」と表示し、あたかも監督官庁が公認しているサイトだと、消費者を勘違いさせるような表示も見られる。