

平成24年12月5日

インターネット消費者取引連絡会

東京都消費生活総合センター

口コミサイトの相談事例及び問題点等

1 相談事例

- 事例1 一昨日、ネットの口コミサイトを見て居酒屋に行き、一人三千円のコースを二人分予約した。ところが風邪を引いて行けなくなり、今日の午前中にキャンセルの電話をしたところ、一人二千円のキャンセル料を支払いに来てほしいと言われた。口コミサイトにも記載はなく、予約時にも説明はなかった。支払いたくない。
- 事例2 まつ毛エクステを受けようと思い、ネット広告で業者を見つけ、口コミの評判が良かったことと、業界団体のライセンスも所持していると書き込まれていたことから、安心して店に行き施術を受けた。翌日、まつ毛がごっそり抜け、二日後には全部抜けてしまった。業者に苦情を言うと、施術代と交通費で4万円返金されたが、翌日メールが来て、因果関係が不明確なので第三者機関を通すと書いてあった。自分は慰謝料など求めていないのに、業者はこちらと真摯に話し合いをしてくれない。業界団体に問い合わせたところ、このサロンは業界団体の登録がなかったことが分かった。
- 事例3 小鼻の整形手術をしようと、ネットの口コミサイトで鼻の名医だと書き込まれていた業者のところに行き、施術を受けた。しかし、縫合が下手で、縫い合わせた部分が太くてデコボコになってしまった。口コミサイトに名医と書かれてあったのは嘘で、今後自分と同じ被害が出ないようにと思い、鼻の写真を撮り、クリニックの実名を出して自分のブログに載せた。その後すぐに業者からメールが届き、内容を修正するか削除しろという内容だった。応じなければいけないのだろうか。

2 問題点

- ① 口コミサイトを見ている側としては、サイトの情報を安易に信じ込みすぎる傾向がある。また、書き込みは、善意・悪意の区別なく、自由に書き込むことが可能であることから、見ている側が真偽の判別をすることは困難である。
- ② 事実でないことを書き込まれた側としては、書き込まれた情報の削除をサイト側に申し入れても、中々削除に応じてくれないという現状がある。
- ③ アフィリエイト料を得るために、虚偽の広告や誇大広告を掲載するケースがある。情報商材などに多いが、消費者はネット広告を信じて契約しており、事実と違っていた場合、契約を取り消したいという要望がある。しかし、どのサイトの広告から誘引されたかの確認が困難で、契約関係もないため責任を求めることも困難。