

# 通販110番における相談概要 (2014年度)

2015.09.30

公益社団法人日本通信販売協会  
消費者相談室

# 公益社団法人日本通信販売協会 設立 1983

[特定商取引法](#)の第三十条に位置づけられた団体で、消費者の利益保護と業界の健全な発展の為に活動している。(1988～)

正会員 487社: [「JADMAマーク」](#)を表示

賛助会員 204社

計 691社

(2015/9/16現在)



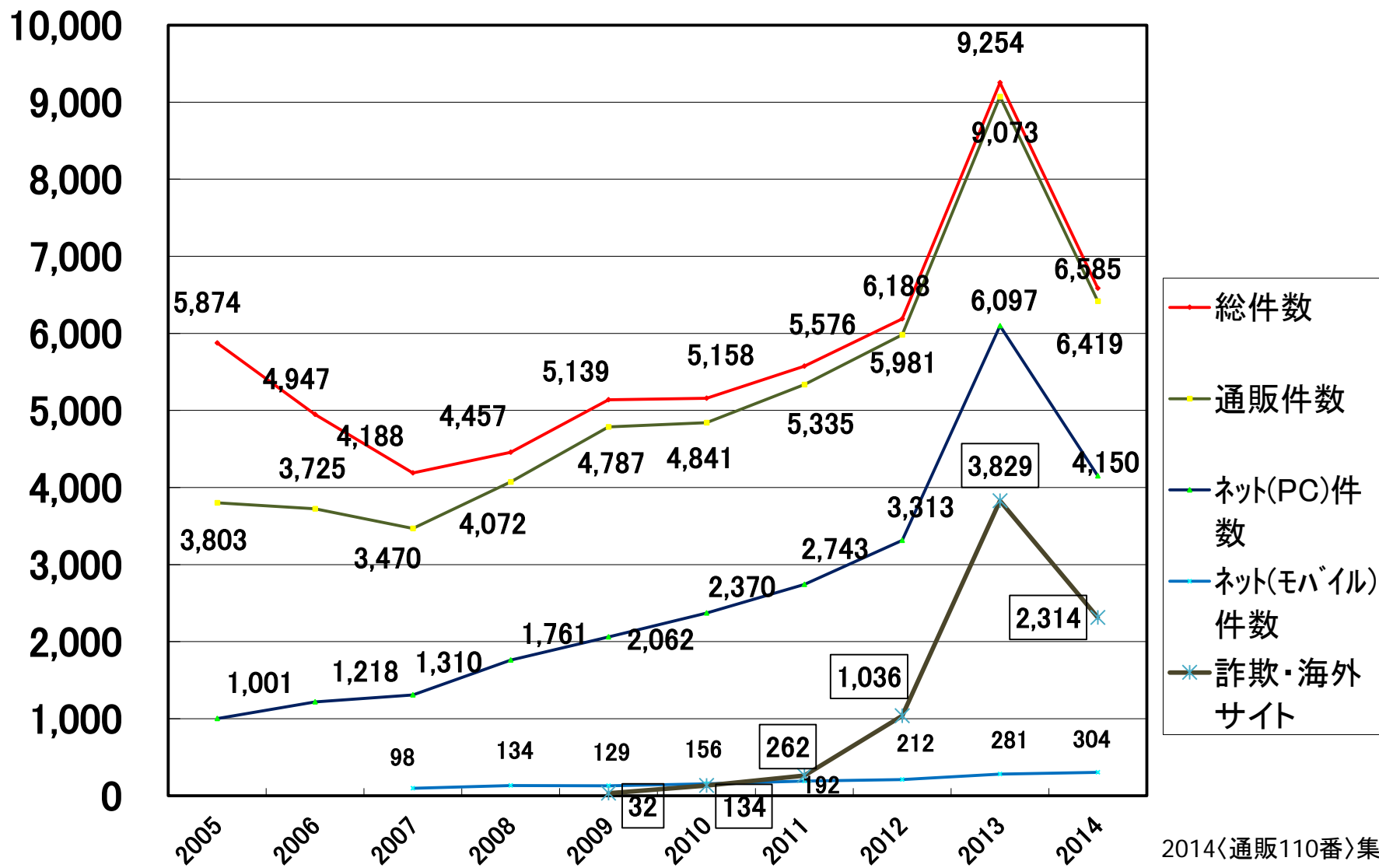
# 消費者相談室「通販110番」について

- 法的位置付け・・・「特定商取引に関する法律」  
(苦情の解決) 第三十二条
- 業務内容・・・「会員の営む通販に関する苦情」が対象  
申し出人に必要な助言、  
会員に迅速な処理を求める
- 相談対応のスタンス・・・相談内容により、会員外の業務に関する相談についても事実上対応  
※ 他の関連機関とも協力関係を推進

偏りのない「実効性のある助言」を行う

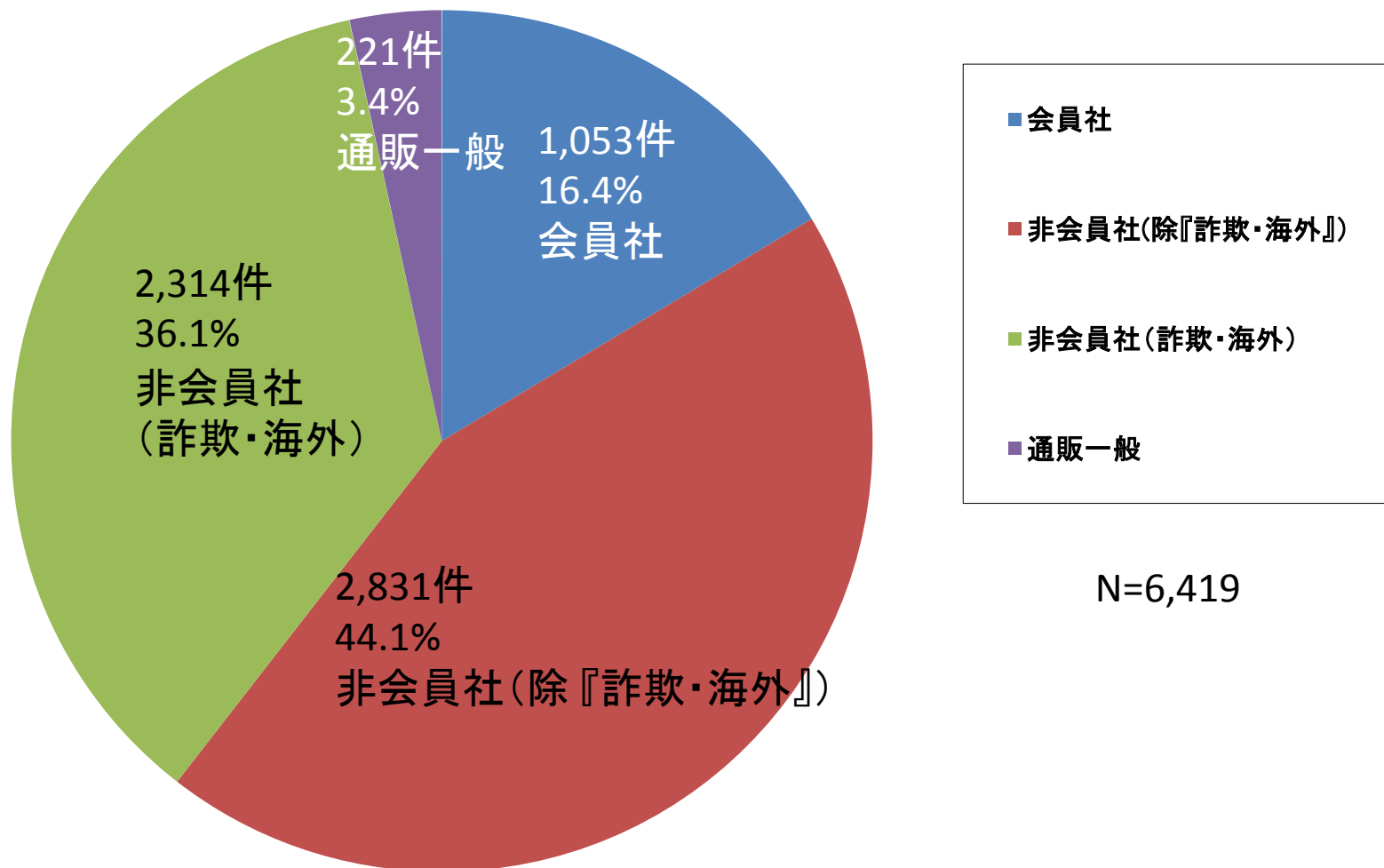
グラフ 1

# 相談受付件数推移('05~'14)



2014<通販110番>集計値

# [会員社・非会員社・通販一般] 区分別件数



2014<通販110番>集計値

## 非会員（「詐欺・海外サイト」の集計内訳）

①詐欺的と思われるサイト	2,276	98.4%
②越境消費者センター案内	17	0.7%
③真正と思われる海外サイト（助言のみ）	14	0.6%
その他	7	0.3%
計	2,314	100.0%

## ②事例：越境消費者センターを案内

- ・海外サイト(ロシア)で問い合わせへの回答がない。コミュニケーションに不安がある
- ・海外通販：商品不具合で交換品を送ると一昨日言われたが、その後連絡がない
- ・サプリメントの定期購入契約をキャンセルしたが商品が届いた
- ・通販ショップで注文した商品が届かない。以前に2回程購入歴のあるショップ
- ・注文後、ネットの書き込みを見て不安になった。キャンセルできるか？
- ・海外通販、問い合わせたら英文で返信が来た
- ・初回お試し商品を注文したが、定期購入になっていた
- ・海外通販を利用したら、不審なメールが来て、商品が届かない
- ・返品した商品が戻ってきたが、どうしたらいいか
- ・去年注文した商品が未だに届かない。何度も連絡を入れているが返信がないままだ
- ・身に覚えのない金額が毎月引き落とされている
- ・海外通販に関する相談をしたい。
- ・海外の会社との契約を解除したいが、方法がわからない
- ・香港から海賊版のDVDが届いた。
- ・海外通販に関して電話で相談を受けている機関を教えて欲しい
- ・海外通販で注文した商品が一部未着。どう対処すればよいか？
- ・「海外通販」に関する相談窓口について

### ③真正と思われる海外サイト(助言のみ／解決状況は不明)

- ・2重にダウンロードしてしまい、請求も2重になってしまった。
- ・注文後に受付メールが届かない。
- ・海外通販、注文品と色が違う商品(スニーカー)が届いた
- ・注文後、キャンセルはできたが、手数料として代金94%を引き落とされた
- ・海外から届く商品を受取り拒否できるか？
- ・ドレスのファスナーが固くて上がらないので、返品したい
- ・会社の電話番号を知りたい
- ・海外通販で注文し、キャンセルしたいが国際電話がつながらない
- ・海外通販だと知らずに注文、関税がかかってびっくりした。キャンセルしたい
- ・商品のキャンセルは了承してもらったが、返金がされない
- ・キャンセルメールを送ったが返信がない。商品を受け取りたくない。
- ・チャージバックが成立したが、商品の返品ができない
- ・医薬品の輸入:前払い後、商品未着。連絡もとれない
- ・海外に本社があるネットショップ。顧客対応が不十分なので勧告してほしい