

第 6 回取引デジタルプラットフォーム官民協議会

2024 年 11 月 1 日

公益社団法人全国消費生活相談員協会

取引デジタルプラットフォーム官民協議会にご参加の事業者の皆様は、消費者が安心して取引デジタルプラットフォームを利用できるよう、さまざまな取組みをいただいていることを理解しています。それでも消費生活相談は寄せられており、それらの相談からは、消費者啓発が必要であることと同時に、わかりやすい表示や加盟店に対する指導啓発、監視監督等がさらに求められるのではないかと考えています。特に、配送方法、返金・返品手続に関する問題について、さらに取引デジタルプラットフォームとして役割を果たしていただくようお願いします。

そして、本協議会に参加していないデジタルプラットフォーム事業者、アンケートに十分な回答をされていないデジタルプラットフォーム事業者にも、本協議会における取組みを理解していただき、同レベルの仕組みを実装していただくことが何より重要と考えます。

1 インターネット通販に関する事案

① 送料表示をわかりやすくしてほしい事案

ある歌手の新しい CD を大手通販サイトのショッップで、発売前日に注文した。代金 2,200 円はアカウント型オンライン決済サービスで決済した。オンライン決済サービス業者から決済通知メールが届き、請求金額が 2,420 円と分かった。220 円の差額は送料らしいが、申込時には送料の表示はなく、商品代金 2,200 円だけの表示だった。クレジットカードには既に請求があがっている。CD は受取ったが請求金額に納得できない。

(女性 50 歳代 給与)

② 置き配の場合の問い合わせ先を明記してほしい事案

昨夜、深夜に自宅に帰宅すると玄関先に弁当が置かれていた。デリバリーサービス会社名が書かれていたが、自分は携帯電話もパソコンも自宅に所有しておらず注文した記憶は一切ない。弁当を製造した店に問い合わせたら、デリバリーサービス会社に連絡するよう電話番号を告げられた。固定電話から何度も連絡したがつながらない状態だ。料金の請求は受けていない。生もののため処分したが、今後どう対応したら良いか教えてほしい。

(男性 50 歳代 給与)

③ 発送していないのに発送したことになっている加盟店に指導してほしい事案

手作り品のオンラインモールで A さんのスカートと B さんのワンピース、総額 20,000 円をクレジットカードで購入した。スカートは届いたが、ワンピースは発送メールが来たが商品は届かなかった。オンラインモールに伝えると再度発送したと伝票番号が送られてきた。現在国内の倉庫まで届いているらしい。一度発送されたはずなのに送られてこなかったり、レビューの評判がよくなかったのもので、宅配業者に受取拒否をすると伝えた。クレジットカードが総額で請求されているが、B さん

んには払いたくない。オンラインモールに請求を分割して欲しいと伝えても当事者同士で話し合うようにと言うだけで何もしてくれない。

(女性 40 歳代 給与)

④ 返品・返金方法に問題のある事案

大手通販モールに出店している店でハンガーラックを注文し、代金 3,000 円をクレジットカードで決済した。3 日後に届いたが、土台の石の部分が割れて立たない状態だったので、すぐにプラットフォームに連絡したところ返品が承認された。返品手続きについては販売店と打ち合わせるよう指示があったので販売店に連絡したところ、相手は中国の業者で船便を利用して返送するよう、手続き方法を細かく指示され、さらに手数料が 2,000 円かかり、返品しないと返金しないという。手続きしてみたがエラーが出るので、販売店に問い合わせているががちが明かない。

(女性 40 歳代 給与)

※修理や交換が必要な商品の送料負担の問題、低価格の商品の返品にかかる送料が高額、手続きが複雑な場合について。

大手通販サイトでパーカーを注文した。商品代金 2,700 円と送料 985 円を電子マネーで支払った。今日、店から「欠品により代替品を選ぶかクーポン券での返金かを選択してほしい」と連絡が来た。代替品は 500 円高いものまで選んでよいというのが欲しいものはない。支払った電子マネーか現金で返金してほしい。

(女性 30 歳代 給与)

※欠品の場合に、返金ではなく代替品かクーポン券になるという対応について。

大手ネットショッピングモール内で電動自転車を購入した。念のために自転車店の点検を受けたところ、スポークがガタガタで調整ができず安全が確保できないと言われた。業者に返金を求めたいが、サイトには返金はしないと書いてある。この会社についての書き込みに、初期保証 7 日間以内に返送すると修理は受けるが、送料は購入者負担という。欠陥品なのに送料を負担しなくてはならないのは納得できない。会社は国内だが自社工場が中国にあると書いてある。

(男性 30 歳代 給与)

※欠陥品の場合の送料負担について。

昨夜デリバリーサイトで 690 円のカレーを注文した後、送料無料の店だったのに送料 420 円と少額手数料がかかるとメールが届いたので、キャンセルするとメールした。しかし届いたので、配達人にキャンセルしたことを伝えた。配達人はサイトのオペレーターと話しキャンセルとわかり持って帰った。しかし今朝、商品代金 690 円と送料 420 円、少額手数料 330 円がかかるとメールが届いた。

(男性 20 歳代 給与)

⑤ 悪質加盟店への対処を求めたい事案

夫あてに代金引換で商品が届いたので、24,000 円を払って受取った。夫によると、大手通販サイトのショップで車載カメラを買ったが支払いはクレジットカードだったという。しかも頼んだ物と全くちがう粗悪品だった。代引配達業者に返金を求めたができないと言われた。警察にも相談したが送り元への電話は危ないからしない方が良いと言われた。大手通販サイトに問合せをしたところ、販売業者からキャンセルが入りクレジットカード会社への請求は取消したという。代引きで支払った 24,000 円を返金してほしい。

(相談者 女性 50 歳代 家事 当事者 男性 50 歳代 給与)

⑥ 商品に問題のある事案

大手通販サイトで 2,900 円のスノーチェーンを注文しクレジットカード決済で支払った。到着後、取説通りに装着し 100m 試運転したが問題なかった。その後 200m 程度公道を走った際にチェーンが外れ異音とともにタイヤ周りの前のフェンダーに傷が多数ついた。製造者・販売業者は中国の業者で、サイト運営業者は返品には応じるが補償はしないという。フック状のチェーンの一部が切れてはずれたことによるもので、商品の欠陥だと思う。プラットフォームに補償を求めたい。

(男性 50 歳代 給与)

2 海外旅行サイトに関する事案

ホームページがわかりにくいため、消費者の見落としや誤解によるトラブルが発生している。消費者への啓発は必要であるが、今後さらに利用する日本人が多くなる可能性があるため、ホームページの表示方法をわかりやすくするよう検討していただきたい。

家族が搭乗する航空券を自分が海外の旅行サイトで購入した。トルコから日本の往復航空券 150,000 円をクレジットカードで支払った。申込時に有料のオプションであるキャンセル保証と日時変更の保証をつけた。復路便を変更しようと旅行サイトに電話で問い合わせたところ、変更は往路便のみが対象で復路便の変更はできないという。サイトに表示されているというが、わかりにくい。

(女性 50 歳代 給与)