



競輪補助事業

平成23年11月6日

関係者各位

公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会

**「通信販売トラブルなんでも110番」**  
～海外通販からネット通販まで、進化する通信販売の光と影を探る～  
**結果報告（速報版）送付のご案内**

拝 啓

平素は当協会の活動にご支援・ご協力いただき、厚く御礼申し上げます。

11月5日、6日の2日間、東京・大阪で実施しました「通信販売トラブルなんでも110番」には全国から多くのご相談が寄せられました。

ここに、その結果を取り急ぎ集計し、速報としてご案内させていただきます。

なお、寄せられた相談内容については今後、トラブルの内容等を精査し、問題点の抽出、分析を行います。それとともに、関係機関への提言、消費者への啓発、法改正への提言等を行うべく報告書をまとめていく予定です。

皆様にはこれからもご指導・御鞭撻のほどをよろしくお願い申し上げます。

敬 具

添付書類

「通信販売トラブルなんでも110番報告書（速報版）」

本件に関するお問い合わせは下記にお願いいたします。

当協会 消費者相談室

110番実行委員会 担当： 栗野

電話：03-3718-4678（代）

平成23年11月6日

## 速報 『通信販売トラブルなんでも110番』

～海外通販からネット通販まで、進化する通信販売の光と影を探る～

公益社団法人 日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会  
(通称 NACS)

### 実施状況

日時	平成23年11月5日(土)、6日(日)	午前10時～午後4時
場所	東日本支部	03-5729-1100
	西日本支部	06-4790-8110
相談方法	電話・FAX(東京のみ)	
相談対応者	(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会会員、弁護士	
主催	(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント協会(NACS)	

### 相談概要

11月5日(土)6日(日)の2日間の相談受付件数は東京・大阪合計で183件でした。今回、「通信販売トラブルなんでも110番」と題して行った相談では、通信販売の定義を特定商取引法に止まらず「通信手段(電話・携帯・インターネット・FAX等)を使って契約したものをすべて対象としました。

近年、インターネット環境が整い、通信販売市場は拡大を続け、海外取引も身近になりました。そんな中、今回の相談では、インターネット通販の相談が1番多く入りました。次いで、テレビ通販、海外通販、カタログ通販と続きました。

商品・サービスでは、衣類・住居品をはじめとして、食品や通信ソフト、エステ等の役務サービスまで、多種多様なものに亘り、通信販売で様々な商品が扱われている実態が伺えました。

相談の内容は、広告・表示と届いた商品がイメージや使い勝手が違う、表示や広告そのものに問題があった等の通販特有の苦情や、1回限りの購入のつもりが定期購入になっていた等の事業者が提示した表示・広告と消費者が認識した内容とのギャップが苦情の原因になっていると思われる相談が入りました。今後、広告や表示方法が適正かの検証・分析が必要と思われます。

マスコミ報道の影響もあってか、相談者は20代から70代まで、全国各地から幅広く寄せられ、通信販売が日常的に利用され、トラブルが頻発している状況がうかがわれました。

なお、寄せられた相談については今後、問題点の抽出、分析を行います。それとともに関係機関への提言、消費者への啓発、法整備等へむけて報告書をまとめていく予定です。

なお、110番の報告書は2012年1月に公表する予定です。

## 「通信販売トラブルなんでも 110 番」で受けた相談事例

### 1. インターネット通販の相談事例

**①娘がインターネットで痩身エステのクーポンをクレジットカードで購入したが、1 週間が期限で、その期限内に予約が取れない。解約して返金してもらうことはできないか？**

クーポンのサイトには、「希望の日時に予約が取れない場合があります」という表示はあるが、そもそも期限内に予約が取れないというのは問題ではないか。約束と違うので解約して返金してほしい。

(50代 女性 給与生活者 神奈川県 : 30代 女性 給与生活者 神奈川県)

**②放射能測定器をインターネットで検索して出てきた業者に申し込んだ。届いた商品は外国製で、数値が高く出る。この測定器は信用できるのか？また、返品は可能か？**

外国製との表示はなかった。販売店も製造業者も国内の業者で、代金引換で 49800 円で購入した。届いた商品には「メイドインチャイナ」と記載されている。自分で計測した数値が新聞発表の 4 倍だったので驚き、メーカーに電話したら、「新聞は数値を低く抑えている」と言われた。商品の品質に信頼がもてないので解約し返品したいが可能か？

(50代 女性 家事従事者 新潟県)

**③インターネット通販で 16 歳の息子がブランドの財布を買った。突然税関から財布を没収するとの通知書が届いたが、何故税関から届くのかわからない。また、払った代金は返金してもらえるだろうか？**

数か月前に 16 歳の息子がブランドの財布をネットで購入した。財布は 5000 円で、息子が小遣いで口座に振り込んだ。今日、突然税関から息子宛に購入した財布は偽物で没収するとの通知書が届いた。財布は没収され手元に届かないので、事業者に解約し返金してほしいと思うが、どうすればいいか。

(40代 女性 給与生活者 神奈川県 : 10代 男性 学生 神奈川県)

**④インターネットでコンサートチケットを注文した。チケット代より高い高額な手数料を加算した請求メールが届いた。納得いかない。**

コンサートのチケットをネット検索し、出てきたチケット業者のサイトにアクセスした。チケット代は通常 1 枚 8400 円だが、販売はペアのみ。金額が 16800 円、18200 円と記載されていたので、2 人分のチケット定価 16800 円が 18200 円になるのかと思い申し込んだ。申込画面に総額の表示はなかった。その後業者から届いた「最終在庫確認メール」ではチケット

の手配ができたことと、費用 35000 円（定価＋手数料）に送料と利用税、コンビニ決済手数料の合計金額 37810 円を 2 日以内に支払うようにと書かれ、「キャンセルはチケット代金の半額を頂きます」とも書かれていた。確認画面にこの金額が表示されていたら申し込まなかった。契約を取り消すことはできないか。（50 代 女性 給与生活者 東京都）

**⑤インターネットでホテルの宿泊予約をした。1泊 4400 円だったので、素泊まりには良いと思って予約した。チェックアウト時にサービス料 99%かかると言われ約 8000 円を請求された。申込時にはそんな表示はなかったので、表示に問題があるので情報提供する。**

チェックアウト時にサービス料 99%かかると言われ驚いた。ホテルからホームページをみせられ、「サービス料 99%」になっている事を見せられたが、自分が申し込んだ時にはなかったし見ていない。ひどいホテルなので、情報提供する。

（40 代 女性 家事従事者 愛知県）

**⑥白ロム携帯電話端末をインターネットで購入した。自分のSIMカードを入れて利用していたが、突然電話会社から利用制限がかかり利用できなくなった。契約を取り消したい。**

本来 6 万円位する携帯端末が 1 万円で販売されていたので購入した。2 か月足らずで利用できなくなった。購入店に苦情を言ったところ、利用制限をかけているのは携帯電話会社なので、そちらに問い合わせるよう言われた。携帯電話会社からは、端末の以前の使用者が割賦料金を払わないために利用制限がかかった可能性があるという。端末には未使用と表示されていたので納得いかない。契約を取り消せないか。

（40 代 女性 給与生活者 東京都）

## 2. テレビ通販の相談事例

**①テレビショッピングで、1回できれいに脱毛できる映像を見て脱毛器を購入したが、1回では脱毛できない。返品を申し出たが、使ったことを理由に断られた。返品することはできないか？**

テレビの女性が使っていた映像は、脱毛器を腕に 1 回すべらせると、きれいに剃り残しがなく剃れている映像だった。「あんなにきれいになるのなら」と期待して購入した。商品が届き使ってみたら、1 回では剃れず、毛先が焦げたようになった。テレビの映像と違うので、返品したいと業者に申し出たが、「使ったものは受け付けない」と言われた。納得いかない。

（30 代 女性 給与生活者 神奈川県）

**②お正月にテレビショッピングでカニを買ったが、映像と違って質が悪かった。**

届いたカニが市場に出せない規格のもので、質も非常に悪かった。販売会社や出荷先に電話しても取り合ってもらえなかった。あきらめたが、情報提供したい。

（70 代 男性 給与生活者 新潟県）

### 3. カタログ通販の相談事例

#### ①通販カタログにあったFAX用紙で婦人服を注文した。業者がきちんと受け付けてくれたか何の連絡もないので不安である。業者に通知義務はないのか？

通販カタログに入っていたFAX用紙を使って婦人上着を注文した。商品到着はご注文から2日から5日間くらいと記載があったが、5日経過したが商品が届かないので、通販会社で受け付けてもらえたのか心配になった。FAX注文の場合、注文を受け付けた等を知らせる義務はないのか？  
(70代 女性 家事従事者 東京都)

#### ②カタログ通販でダウンコートを注文した。3日前に商品が届いたが、イメージと違うので返品したい。カタログに返品についての記載がなかった。

申し込んでから5日、返品したいと申し出たのが3日前である。商品と一緒に届いた書類には、返品についての記載がない。クーリングオフはできないのか？  
(50代 女性 家事従事者 東京都)

#### ③カタログ通販でお菓子を購入したが、商品カタログに返品についての記載がなかった。

最初、新聞広告で見てお菓子を注文したら、その後、商品カタログが届くようになった。その後も注文しているが、届いている商品カタログに返品についての説明が書かれていない。問題ではないか？  
(50代 女性 給与生活者 大阪府)

### 4. 雑誌・新聞広告・折込チラシの相談事例

#### ①新聞広告をみて購入したウォーキングマシンが不良品だった。販売会社は全く対応してくれない。泣き寝入りするしかないのか？

昨年6月、8540円で代金引換で購入したウォーキングマシン。使っていて、足の指をはさまれた。自動式と思って購入したら、自走式で動き方が重くあぶない。公的テスト機関でも評価が悪かった商品とわかったが、業者は不良品とは認めず対応してくれない。返品して代金を返してほしいが、このまま泣き寝入りするしかないのか？  
(30代 男性 自営・自由業 鹿児島県)

#### ②新聞広告をみて電気式風呂用湯沸かし器を購入した。広告では「1年で電気代が5万円得する」と書かれていたが実際は違う。返品したい。

広告では、1年で電気代が5万円得すると書かれているが、実際に使っていると、風呂の水が温かくなるのに9時間もかかる。お得とは全く言えない。10回くらい使ってしまったが、返品したい。  
(60代 男性 無職 茨城県)

**③雑誌広告をみてスニーカー3足をFAXで注文した。支払金額が違っていたので、業者に電話をしているが連絡がとれない。どうしたらよいか。**

雑誌広告に、「スニーカー 半額 2,220円」とあり、代金引換で3足注文した。今日、不在時に宅配業者が来た。不在票を見ると、商品代金が16333円と高額になっていた。まだ、受け取っていないが、業者に電話してもFAXでつながらない。どうしたらよいか。

(50代 男性 自営・自由 東京都)

## 5. DM（ダイレクトメール）の相談事例

**①海外郵便で高額な賞金が当たったというDMが届き、信用して賞金を受け取るために、手数料や経費などを、現金や郵便為替、クレジットカードで払い続けてしまった。総額400万円以上にもなり、だまされたと思う。お金を返してもらうことはできないか。**

東日本大震災のころから、海外からエアメールが届き、開封すると「高額な賞金を得るチャンスが当たりました」という内容だった。1億6千8百万円もの高額な賞金が貰えるものかと思い、信用して、手数料や手続き費用を手紙に指示された支払方法で、現金や郵便為替、クレジットカードで次々と支払ってしまった。アメリカからの海外郵便が一番多く、ほかにもオーストラリアやオランダ、カナダからも来た。賞金の額は違うが高額賞金がもらえるという内容だった。来るもの来るもの信用してしまい、10月まで支払い続けてしまった。郵便為替で約100万円、クレジットカードで約320万円支払ってしまった。現金を同封した分はいくらかわからない。今は騙されたと思っているが、支払ってしまったお金を取り戻したい。

(70代 女性 無職 東京都)

## 6. 海外通販の相談事例

**①海外の衣料メーカーのサイトからTシャツを2点買ったが、1点しか届かず、返品を申し出たら10ドルの送料のはずが30ドルも請求された。**

10月初め海外のインターネット通販でTシャツを2点申し込んだ。英文の規約には、「欠品があれば直ちに連絡する。キャンセル可能。複数申込みでも送料は10ドル」と記載があった。商品が1点のみ届き、もう1点は欠品とメモ書きが添付してあった。「規約通りに返品したい」と申し出たら、「返送料金は30ドル」と返事が来た。納得できない。

(50代 女性 給与生活者 東京都)

**②海外通販でパソコンソフトを購入した。表示の送料と違う料金を請求されて支払ってしまった。苦情を申し出ているが回答が来ない。**

半年ほど前から海外通販を利用している。本などの送料は代金の30%位かかるが、パソコンソフトなどの軽いものは10ドルと表示されていたので、パソコンソフトを1つだけ注文し

でクレジットカードで支払った。最近になって、3500円の送料が引落とされていることがわかった。業者に抗議のメールを送ったが回答がない。どうしたらよいか。

(40代 男性 給与生活者 三重県)

**③海外業者にネット上から、使っていたウイルス対策ソフトのアップデートを行ったが、実行できなかった。支払った代金を取り戻せるか？**

販売会社のドイツの法人から購入し、アップデートした。アップデートができなかったの  
で、業者に苦情を入れたが対応が悪く、支払った代金も返金されるかどうかわからない。今  
後どう対処したらよいか。

(50代 男性 給与生活者 茨城県)

**④海外（イギリス）のサイトでネットで自転車を購入した。サイトの都合で勝手にキャンセルになったにもかかわらず、クレジットカード決済された。サイトは返金するというが、なかなか返金されず、カード会社も対応してくれない。どうしたらよいか。**

イギリスのサイトで13万円の自転車を購入し、クレジットカード決済した。自転車が届か  
ないため、サイトに1か月間電話やメールで問い合わせたら、店からは「キャンセルされて  
いる」と言われたが、代金はカードで引き落とされた。サイトへ返金を依頼したら、「カード  
番号と、セキュリティナンバーを返信すれば返金する」と返事があり、指示に従ったが、返  
金されない。カード会社に交渉を依頼したが断られた。どうしたらよいか。

(50代 女性 給与生活者 東京都)

## 7. 不当請求等その他の相談事例

**①独居の父が電話でカニを勧められ、「買う」と返事したと言う。本人は不要なので断りたいが、業者と連絡が取れない。**

11月2日に父のところに突然電話があり、「今年ズワイガニがとても質がいい。買った  
ほうがお得」と勧められ、勧められるまま、カニの足30本を13000円で購入する約束をした  
らしい。おまけで鮭を1本つけるという。11月11日に代引きで届くらしいが、本人はもう  
いらぬ気持ちで、教えてもらった、業者の電話番号に断りの電話を入れたが、電話は「現  
在使われていません」だった。商品が届いたらどうしたらいいか？

(50代 女性 給与生活者 埼玉県 : 70代 男性 無職 東京都)

**②スマートフォンで「無料」「動画」「無修正」というキーワードで検索して出てきた動画を  
クリックした。年齢入力をしたら、「登録完了」「9万円請求」の画面になった・支払わな  
く  
てはならないか？**

「18歳以上ですか」の問いに年齢を入力したら、いきなり登録完了になり「9万円支払って  
ください」というメッセージが出て、パスワード・ID・IPアドレスが表示された。支払  
わなくてはならないか？

(20代 男性 給与生活者 埼玉県)

④インターネットで見て、電話で、中1の息子のために「電話でする英会話レッスン」の契約をした。約束の日時に電話がなかったりしたので解約申し出たが、きちんと清算されない。

電話でする英会話のレッスンで、月4回1回30分で9000円という月謝制の英会話教室を申し込んだ。入会金が9000円。10月までレッスンを受けたが、頻繁に約束の日時に電話がなかったりしたので、解約を申し出たが、「振替するから」といって、清算などしてくれない。どうしたらよいか。

(40代 女性 給与生活者 東京都)

## アドバイザー弁護士のコメント

弁護士 高木 篤夫

今回の相談事例では、通信販売に関してインターネット通販からカタログ通販、新聞・雑誌等の広告による通販、DMによる通販など多様な相談事例が報告されてきました。これら相談事例の中から共通に指摘しうる問題点について若干のコメントを述べます。

通販の特性として消費者が商品の現物を確認したり、試用した上で購入することができないために、「消費者の想定された商品性能と異なる」、「広告表示上の商品説明と送付されてきた商品との違い」に起因するトラブルが多くみられます。これは、インターネット通販でもカタログ通販等でも同じ問題が生じているので、広告表示や商品説明について消費者によりわかりやすい表示というものが求められるべきです。

また、通信販売では、カタログやインターネット上の表示では事業者の信用性を的確に知ることができないこともあるので、取引内容だけでなく信用性に疑義ある業者か、海外事業者とかいった取引相手についても（特に役務提供では事業者の信用性が重要となる）十分留意して取引をする必要があると思われます。

インターネット取引が容易に海外事業者とも取引ができるために、国内業者との通販だけでなく国外業者との越境取引が増えています。越境取引はトラブルが生じたときにその解決が困難となる可能性が大きいことは十分理解した上で消費者は海外事業者との取引を行う必要があります。

通販でなんらかのトラブルが生じたときの事業者の対応に問題があるケースもありました。事業者によっては、なんの対応もしてくれないというようなケースもみられます。割賦販売法での包括信用購入あっせん業者に対する苦情処理義務（割賦販売法30条の5の2）のように、通販事業者に対して、一定の苦情処理の法的義務を課すことも考える必要があると思われます。

平成20年の特定商取引法の改正以前は、通信販売にはクーリングオフはありませんでしたが、同改正によって法定返品権が導入されました。法定返品権は特約によって排除されうるものですが、法定返品権を排除する特約として認められるには一定の記載の要件が必要となっています。返品について規約上に特約らしき記載があるからといって、ただちにそのとおりの特約の効力が生じるとは限らないことは十分注意しなければなりませんし、消費者は返品についての特約の有無・記載内容を十分にその内容を確認して取引することが肝要でしょう。

通信販売では、最近急速に伸びてきた共同購入型クーポン（フラッシュマーケティング）での問題やプレミアムによる想定外の請求という相談事例もありました。一回の購入申込みで継続的取引（自動商品送付）となってしまう場合の問題なども生じています。通販の新しい取引形態については、消費者としても一見して感じられる簡便性や価格・勧誘文句などの魅力的な表記等にひきずられることなく申込み時に十分に商品内容や取引形態を検討・理解しておくことが必要でしょう。

以上

通信販売トラブルなんでも110番 速報集計 相談日:平成23年11月5、6日

(1)相談受付件数

相談件数	東日本	西日本	計
5日	75	34	109
6日	43	31	74
合計	118	65	183

(2)相談区分

	相談内容	東日本	西日本	計
1	苦情	112	62	174
2	問い合わせ	6	2	8
3	その他	0	1	1
	合計	118	65	183

(3)相談者の属性

①性別

性別	東日本	西日本	計
男性	43	34	77
女性	75	31	106
団体	0	0	0
不明	0	0	0
合計	118	65	183

②年代別

年代別	東日本	西日本	計
10代	2	1	3
20代	6	6	12
30代	21	9	30
40代	21	9	30
50代	38	8	46
60代	16	16	32
70代	11	12	23
80代以上	1	4	5
不明	2	0	2
合計	118	65	183

③職業別

	職業別	東日本	西日本	計
1	給与所得者	58	27	85
2	自営・自由業	15	6	21
3	家事従事者	29	13	42
4	学生	3	2	5
5	無職	10	17	27
6	企業・団体	0	0	0
7	不明	3	0	3
	合計	118	65	183

(4)販売方法

	販売購入形態	東日本	西日本	計
0	店舗販売	5	7	12
10	訪問販売	2	6	8
20	通信販売	109	46	155
30	電話勧誘	1	2	3
40	マルチ商法	0	0	0
50	その他無店舗	0	0	0
60	ネガティブオプション	0	0	0
70	不明・無関係	1	4	5
	合計	118	65	183

(5)契約金額

	金額	東日本	西日本	計
1	~5千円	22	7	29
2	~1万円	25	9	34
3	~3万円	30	13	43
4	~5万円	5	5	10
5	~10万円	12	9	21
6	~50万円	9	6	15
7	~100万円	1	0	1
8	100万円以上	4	2	6
9	不明	10	14	24
	合計	118	65	183

(6)支払方法

	支払方法	東日本	西日本	計
10	即時払い・現金払い	66	46	112
20	販売信用	38	8	46
21	自社割賦	2	1	3
22	包括信用	1	1	2
23	2か月以内	34	6	40
24	個別信用	0	0	0
25	その他	1	0	1
30	借金契約	0	2	2
40	不明・無関係	14	9	23
	合計	118	65	183

(7)110番専用項目・通信販売種類別

種類	東日本	西日本	計
①インターネット通販	57	17	
②インターネットオークション	2	1	
③ペニーオークション	0	0	
④海外通販(越境取引)	11	3	
⑤テレビ通販	12	5	
⑥カタログ通販	11	4	
⑦新聞広告	5	6	
⑧雑誌広告	1	0	
⑨折り込みチラシ	0	0	
⑩DM広告	3	1	
⑪不当請求・架空請求	8	8	
⑫その他	8	20	
合計	118	65	

(8)110番専用項目・決済手段別

種類	東日本	西日本	計
①クレジットカード	34	7	
②コンビニ決済	5	2	
③電子マネー	1	0	
④代引	28	15	
⑤銀行振込	29	19	
⑥その他	21	22	
合計	118	65	

(9)相談の内容別分類(MA)

内容別分類	東日本	西日本	計	容別分類	東日本	西日本	計
1 安全・衛生	5	3	8	9 接客対応	36	16	52
2 品質・機能	31	13	44	10 包装・容器	0	0	0
3 法規・基準	10	4	14	11 施設・設備	0	0	0
4 価格・料金	11	4	15	12 買物相談	1	0	1
5 計量・量目	1	0	1	13 生活知識	0	0	0
6 表示・広告	32	9	41	14 その他	1	0	1
7 販売方法	91	22	113				
8 契約・解約	83	46	129	合計	302	117	419