

# ぐんま版消費者教育教材 (特別支援学校高等部向け)

## 8 相談事例 ④インターネット通販

群馬県 生活こども部 消費生活課

令和5年2月作成

# インターネット通販のトラブル

おも そうだん  
主な相談

- じぶん 自分のイメージと違ちがうから返品へんぴんしたい
- しょうひん とど 商品が届かない
- しょうひん にせもの 商品が偽物
- ていきこうにゆう 定期購入ていきこうにゆうになっていてやめられない

げんいん  
原因

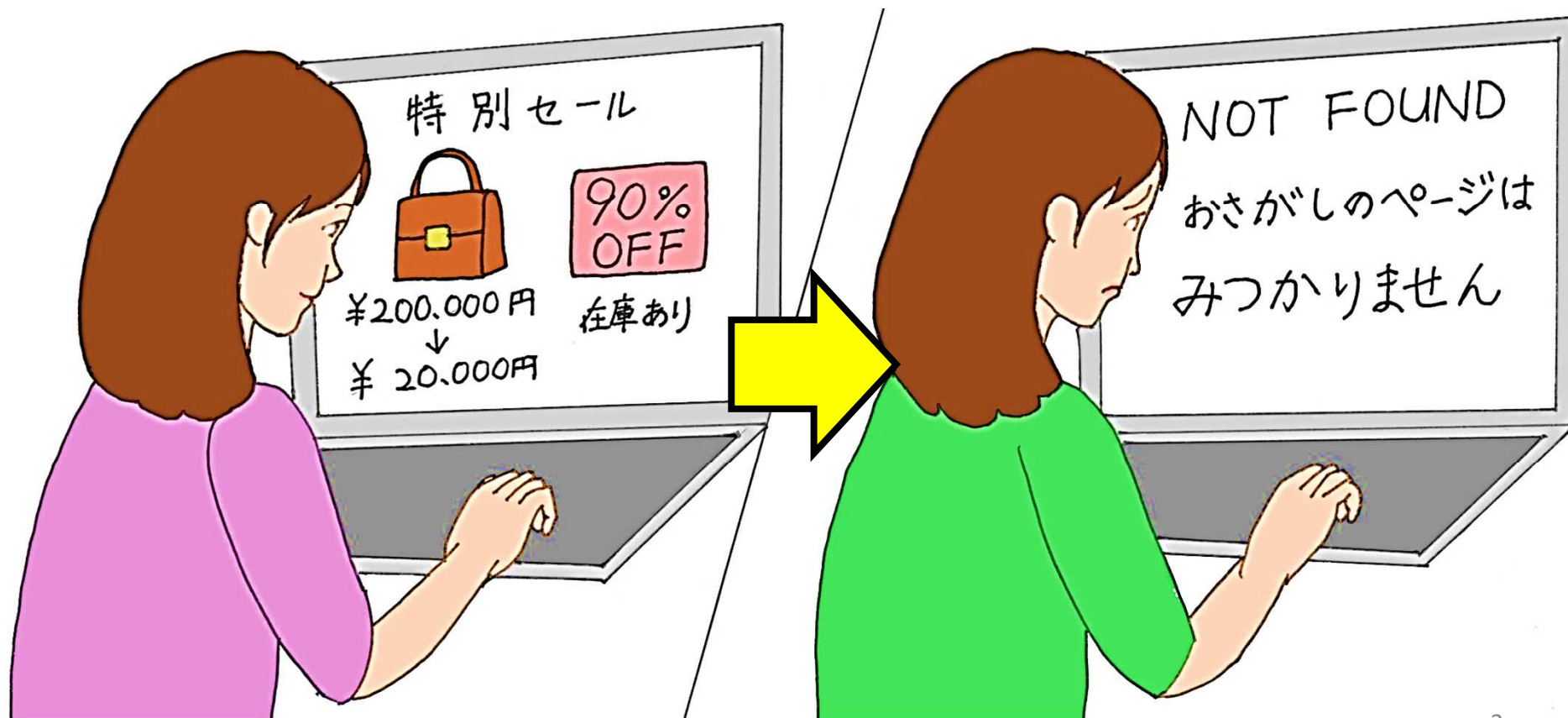
- つうしんはんばい 通信販売はクーリング・オフできない
- じっさい しょうひん み 実際の商品が見られない
- とりひき あいて 取引相手がわかりにくい

ア ド バ イ ス

- こうにゆうじょうけん へんぴん へんきんじょうけん かくにん 購入条件・返品・返金条件を確認
- じぎょうしゃ ひょうばん れんらくさき かくにん 事業者の評判、連絡先を確認

# インターネット通販のトラブル

先に代金を振り込んだのに、商品が届かない、  
電話やメールをしても、相手と連絡できない。



# ~こんなサイトには御注意!~

The image shows a screenshot of a website with several red flags highlighted by callout boxes:

- URL が不自然**: Points to the address bar showing `http://www.〇△×□-shop.com`.
- 住所が番地まで記載されていない**: Points to the address field in the contact information section, which only shows "住所: 東京都千代田区".
- 電話番号がなく、連絡先がEメールしかない**: Points to the contact information section, which only lists an email address "連絡先: 〇〇@abc.com".
- 字体(フォント)に通常使用されない旧字体が混じっている**: Points to the navigation menu items "お問い合わせ" and "返品返金について".
- 極端に値引きされている**: Points to a product listing for a red bag with a price of "50,000円→10,000円 80%OFF".
- 支払方法が銀行振込のみ**: Points to the payment method section, which lists "銀行振込".
- 機械翻訳したような不自然な日本語表現がある。**: Points to the shipping information section, which says "送料・配送について 送料無料!三日か五日届けます!".

The website content includes a header with "〇〇ショップ" and a tagline "当店は1999年の創業。商品品質、信用第一!全て100%正規品保証!!". The navigation menu includes "ホーム", "商品一覧", "返品返金について", and "お問い合わせ". Two product listings are shown: a red bag and a yellow wallet, both with significant discounts.

しつもん かず きん がく ま ちが ちゅうもん  
**質問：数や金額を間違えて注文したらどうなる？**

申込画面

商品A  
商品単価 ￥10,000円  
個数〇個  
小計 ￥×××円

購入します

えん えん  
**1,000円と10,000円**  
みまちが  
**を見間違えた**

申込画面

商品B  
商品単価 ￥〇〇〇円  
個数 11個  
小計 ￥〇〇〇〇円

申込はここをクリック

こ こ  
**1個のつもりが11個**  
ちゅうもん  
**注文していた**

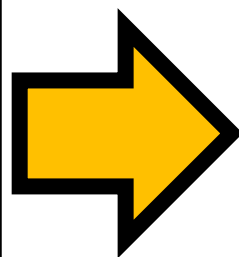
パソコン  
か  
もの  
スマホやPCでのお買い物では

けいやく  
かくにん がめん ひつよう  
契約するときに「確認の画面」が必要です。

## 申込み画面

商品〇〇〇  
単価△△△円  
数量□個  
小計△△△円  
<商品の返品について>……

レジに進む



## 最終確認画面

商品〇〇〇  
数量□個  
小計△△△円  
の購入を申し込むこととなります。  
●注文者  
●お届け先  
●支払方法  
●解約方法

注文を確定する

変更

## 申込画面

商品A  
商品単価 ￥10,000円  
個数〇個  
小計 ￥×××円

購入します



## 確認画面

申込内容は以下になります  
よろしいですか。

商品A  
商品単価 ￥10,000円  
個数1個  
小計 ￥10,000円

確認

取消

## 申込画面

商品B  
商品単価 ￥〇〇〇円  
個数 11個  
小計 ￥〇〇〇〇円

次へ



## 確認画面

申込内容  
商品B  
商品単価 ￥〇〇〇円  
個数 11個  
小計 ￥〇〇〇〇円

申込む

戻る

かくにん がめん  
**確認画面で**

ちゅうもんないよう  
**申込内容に**

まちが  
**間違いが**

かくにん  
**ないか確認!**

まちが  
**間違いがあった**

**ら、なおす!**

**いったん**

もうしこ とりけし  
**申込むと取消が**

むずか  
**難しい。**

しつもん つうしんはんばいか  
**質問: 通信販売で買ったやつ。**

とど ちが  
**届いてみたら、イメージと違う。**

へんぴん  
**これって返品できるかな？**







そうりょう しょうひ しゃ ふたん へんぴん ばあい  
◇送料を消費者が負担して返品できる場合があります。

そうりょう しょうひ しゃ ふたん へんぴん きさい  
◇送料を消費者が負担して返品できると記載されている

ばあい じょうけん つ  
場合でも、条件が付いていることもあります。

へんぴんじょうけん れい  
⇒返品条件の例

いちど き は へんぴん  
「一度でも着たり・履いたりしたら返品できません」

しょうひん ねふだ き へんぴん  
「商品の値札やタグを切ったら返品できません」

ほうそう はこ とど じょうたい へんそう  
「包装、箱など届いた状態のまま返送してください」

じょうけん ばあい へんぴん ちゅうもん まえ  
◇条件にあわない場合は返品できないため、注文する前、

かいふう まえ へんぴんじょうけん よ  
開封する前に返品条件をよく読みましょう。



こま  
『どうしよう!』 困ったときは  
しょうひ せいかつ  
そうだん  
消費生活センターに相談しよう



ぐんまけんしょうひせいかつ  
群馬県消費生活センター  
☎027-223-3001

- 月～金曜日：9時～16時30分（電話・来所）※来所は予約制
- 土曜日：9時～12時／13時～16時30分（電話のみ）



## 【解説】

# 8 相談事例④ インターネット通販

### ①2～3頁 「インターネット通販」の詐欺・模倣品サイトトラブル

詐欺的サイトの取り締まりは難しいため、そういったサイトを利用しないことが重要です。詐欺的サイトで注文時に入力した個人情報やパスワードが悪用されることがあります。事例としては

- 自分の住所が別の詐欺的サイトの連絡先として悪用され新たな被害者から苦情がきた。
- 注文時に使った、パスワードを他のサイトでも使っていたため、他のサイトで勝手に商品を注文されて、請求だけが自分に届いた。
- SNSアカウントが乗っ取られ、詐欺・模倣品サイトへ誘導する広告を勝手に発信された。被害に遭っても救済方法を検討できる場合もあります。諦めずに消費生活センターに相談してください。

### ②4頁 「こんなサイトにはご注意ください」

- 買いたい商品の正式な販売サイトのURLと注文するサイトのURLが一致しているか。  
⇒一致しない場合は偽サイトの可能性が高い。
- 業者連絡先の表示はあるか。  
⇒トラブルになったとき、住所・電話番号・メールアドレス等の連絡先が不明だと何もできません。
- 日本語の表記がおかしくないか。  
⇒海外事業者の可能性が高く、トラブル時に交渉が難しい。
- 極端に値引きしている。  
⇒安すぎる価格の商品は偽物である可能性が高い。

## ②6頁 「インターネット通販では契約するときに「確認の画面」が必要です」

インターネット通販で消費者が申込みを行う前に、「注文内容確認画面」など、申込み内容を確認できる画面の用意がされていない場合は、消費者が契約内容を誤解して申込みしても、消費者側の申込みは無効となります(電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律)。したがって、消費者の申込意思を確認する画面があり、消費者が最終確認を怠って数量などに入力ミスがあった場合は、契約が有効に成立する可能性が高いため、消費者もしっかり最終確認画面の内容を確認する必要があります。

## ③5～7頁 「確認の画面」

インターネット通販の契約成立には、消費者が契約内容を確認し、訂正したり、戻ったりできる、注文確定の前の段階の「最終確認画面」が必要です(特商法14条1項2号)。

改正特定商取引法の施行に伴い、令和4年6月1日からは、「最終確認画面」において、①分量②販売価格・対価③支払の時期・方法④引渡・提供時期⑤申込みの撤回、解除に関すること⑥申込期限(期限のある場合)の内容を消費者が明確に認識できるような表示が義務づけられ、これらの事項について人を誤認させるような表示が禁止されました(改正法12条の6)。

さらに、そのような表示によって誤認して契約した場合は、契約を取り消せることとなった(改正法15条の④)。

契約の申込み内容を容易に確認できるように表示され、その内容を容易に修正できる、適切な最終確認画面であれば、注文確定ボタンを押したことで契約条件に同意したとみなされるので、後になって「返品条件を知らなかった」と主張することはますます難しくなります。ネット通販を利用する際は、サイトの表示をよく読み、慎重に契約しましょう。

### ③9～10頁 「通信販売にクーリング・オフ制度がありません」

通信販売にはクーリング・オフ制度はありませんが、似た制度として、返品制度について広告に表示がなされていない場合、商品が届いてから8日以内であれば消費者が返送料等の費用負担すれば返品が可能という制度があります(特商法15条の3)。ただし、事業者側が返品不可としていたり、返品条件が広告に表示されている場合にはそちらが優先されるため、實際上該当する例はあまりありません。