

ヒアリング関連一覧

【各ヒアリング対象者から提出された資料】

< 一般社団法人ECネットワーク >

資料4 - 1 「相談事例に見るインターネット取引実務の実態」 . . . 1 頁

< 株式会社スクロール、株式会社スクロール360 >

資料4 - 2 「通販事業における取組」 . . . 6 頁

< 楽天株式会社 >

資料4 - 3 - 1 「楽天市場における健全性維持の取り組み」 . . . 28 頁

資料4 - 3 - 2 「SNS等の広告媒体を利用したイベント告知について」 . . . 45 頁

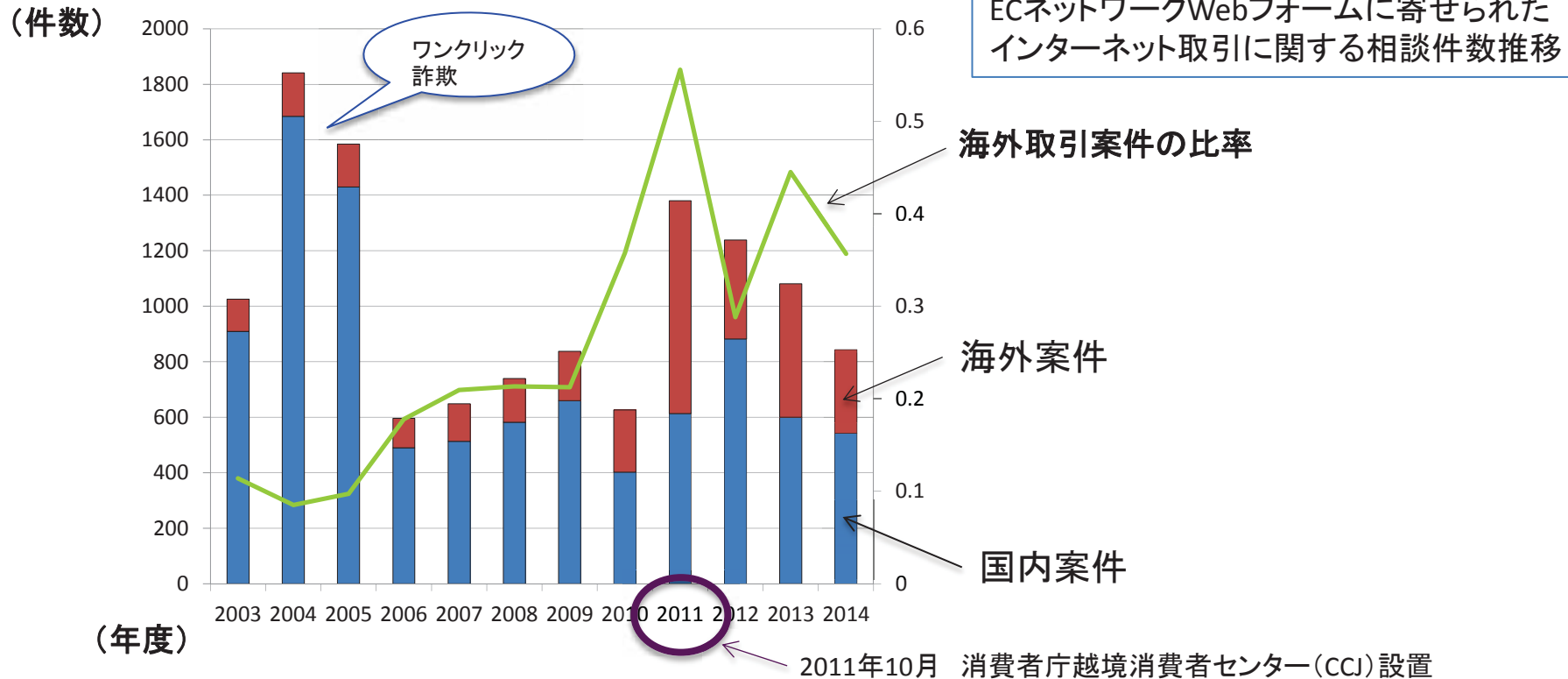
相談事例に見る
インターネット取引実務の実態

2015.6.24

一般社団法人ECネットワーク

<http://www.ecnetwork.jp/>

相談案件に占める海外取引の割合



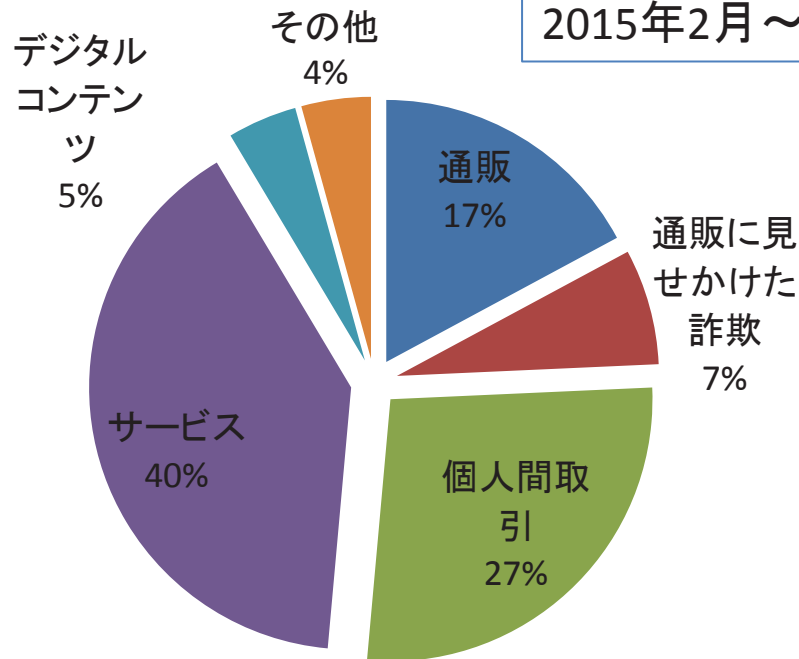
- ・ワンクリック詐欺全盛期以降は、2012年をピークに国内取引の相談は減少。
- ・但し海外との取引に関する相談は2010年頃から急増。
 →2012年以降は、越境トラブルは原則CCIで対応。
 →購入したサイトの5～6割が、日本語で表示された模倣品販売や詐欺疑いのサイト。

(出典)越境取引に関する消費者相談の国際連携の在り方に関する実証調査報告書 http://www.cb-cci.caa.go.jp/26fy_cc.pdf

⇒最重要課題: 海外の悪質サイトへの対応(法執行・削除要請・消費者啓発)

国内案件における相談の傾向

2015年2月～4月の相談案件 取引態様別内訳



通販: ネットショップからの物品購入
個人間取引: オークション、フリマアプリでの取引
サービス: ホテル予約、オンラインゲーム、
有料会員サイト等
デジタルコンテンツ
: ソフトウェア、電子書籍等の取引
その他: 情報の取扱い等に関する相談

- ・ネットショップから購入する「普通の通販」のトラブルは年々減少。
- ・「通販に見せかけた詐欺」は、おそらく海外所在。
→Web上の記載は国内住所。国内銀行口座(個人名)に振込。

⇒クレジットカード会社による救済は望めない。

⇒協力を求めたい先は、「海外の」ホスティング事業者やプロバイダー。

通信販売の相談事例1

A. 事業者の問題あり

購入した商品が不良品だったので返品を申し出、了承された。しかし商品を返送しても返金がされない。何度も問い合わせるが、代表者の体調不良を理由に返答がない。

CDを購入したら、CD-Rに書き込まれたものが送られてきた。交換や返金を求めても返事がない。

- ・事業者の問題のあるケースは、「現行法上、事業者には義務があるのは明らかだが履行されない」というものがほとんど。
⇒義務を強化しても意味がない。
- ・虚偽・誇大広告の事例は非常に少ない。

通信販売の相談事例2

B. どっちもどっち

送料が無料となる金額を超えていなかったのに追加注文し、その分は別の住所への配送を希望した。しかし、送料無料となるかどうかは送り先ごとに計算されると言われ、送料を加算された請求がきた。

C. 消費者に問題あり

(ネットショップからの聴き取り)

代金引換での注文を受け配送したが、受取拒否。生ものなので全て廃棄処分した。

(ネットショップからの聴き取り)

「“スリムフィット”と書いてあるシャツが全然スリムではなかった。着用後だが返品させろ」と言われた。スリムという言葉に業界標準はないため、必要な寸法は全部書いてあるのだが……。

- ・事業者の記載に問題がある一方で、消費者の主張に首をひねるケースも多い。
- ・明らかに消費者に問題があるケースでも、事業者が飲み込んで対応している。
⇒PIO-NETからは見えてこない実態も。

⇒取消権が導入された場合、「虚偽・誇大広告」に該当するかどうかを「誰が」判断するかが問題。