

平成 30 年 7 月 27 日
内閣府消費者委員会事務局

インターネットを利用した取引に関するアンケートの主な結果概要(自由回答)

アンケート(自由回答)の回答者からのコメントとして、主に以下のようなものがあった。

1 ショッピングモールサイト取引におけるトラブルの主な内容

(1) 品質に関するトラブル

- Aモール(仮称)で購入した商品がすぐに壊れた。調査したところ、説明にある規格を十分に満たしていなかった。保証を使って商品を返品処理した。(男性・40代)
- Bモール(仮称)にて、飲料をケースで購入した。一般的には1年程度の賞味期限だが、届いたのは1ヶ月を切った商品だった。なんの説明も書いていなかった。(男性・30代)
- Cモール(仮称)で購入した洋服が、色が写真と異なり、素材感も粗雑で返品した。(女性・30代)

(2) 解約・返品に関するトラブル

- Dモール(仮称)のお店で購入した時に、商品がなかなか届かないにも関わらず、何の連絡もなかったため、他の店に同じものを頼んだらそちらはすぐに届いて、そのあとに最初に頼んだ店から何の連絡もなしに商品が届いたので、同じ商品を二つも買ってしまう羽目になったことがある。(男性・70代)

(3) その他トラブル

- Aショップ・Eモール店(仮称) 配送が記載よりも遅く、届くまでかなりの時間がかかった。配送までの日数も小さい字でかかれていて気が付かなかった。遅いのがわかっていればそのショップでは頼まなかった。(女性・30代)
- 送られてきた商品が破損していた。誤った商品が送られてきた。配送料無料とかいてあったのに配送料を取られていた。送ったと言われたのに実際に物が届いたのは最初に問い合わせをした10日後ぐらいだった。(男性・30代)

2 ショッピングモールサイト運営者の責任で行ってほしい主なサービス、情報提供

(加盟店管理関連)

- 出展者の審査を厳しくするとともに、審査基準と審査結果、出展者の信用情報を提供または公開して欲しい。(男性・50代)

- 信頼のおける出展者、出店店舗か精査及び審査をきっちりして欲しい。(男性・30代)
- 評価等で苦情の上がっているショップは定期的に信用度を確認してほしい。(女性・40代)
- 購入者レビューにはその販売会社の関係者が自分で書き込んで情報操作している可能性もあるのでそういう評価だけで会社を判断するのではなくしっかりそれ以外の要素から信頼のできる会社を選定して掲載して欲しいと思う。(男性・30代)
- 不誠実な対応や商売をするショップは、通報からの情報精査で即座にペナルティを課すべきだと思う。(女性・40代)
- サイト上で在庫と実際の在庫が頻繁に食い違うような出店者には、タイムセールへの参加を禁じてほしい。(女性・30代)
- サイトの運営者はもとよりショップとの連絡が確実に取れるようにして欲しい。(女性・60代)
- 偽造品や盗品のチェックをしっかりとって欲しい。(男性・70代)
- 過大広告など嘘の記述がないかのチェック。海賊版の販売のチェック。(女性・40代)

(情報管理関連)

- カード情報などの個人情報の管理。セキュリティ管理。(女性・50代)

(表示・利用規約関連)

- サイズ、素材、色などできるだけ詳しく商品説明してほしい。返品できる条件を、商品個別欄で説明してほしい。(女性・70代)
- 各商品のページで免責事項を記載。(女性・30代)
- 送料や返品などトラブルになりそうなことは、簡潔にわかりやすく書いてほしい。(女性・40代)
- 利用規約の抜粋（最低限ここは知っておいてほしいというところを赤文字など分かりやすく表示する）(男性・10代)
- メルマガなどで時々、規約にはこういうのがありますと5項目以下くらいで簡単に説明してくれると全文読まなくても知れていいかも。(女性・40代)

(口コミ・レビュー関連)

- 一部のサイトではレビューでのなりすましやサクラが多いので、本当に商品を購入した人のみレビューできるように厳格にして欲しい。(女性・50代)
- 口コミ評価で極端に悪い評価や通報があった場合に審査をしてほしい。事前に身分証等で身元を確認してほしい。(女性・30代)

(決済関連)

- 商品が届くまでサイト側が支払金を預かる。(男性・60代)
- 万一注文した商品と違う商品が届いたり、欠陥があったりした場合、返送料の負担なく返品交換に応じてもらえる。(女性・40代)

(トラブル時の救済関連)

- トラブルがあった時、運営会社に直接電話できるようにしてほしい。(女性・70代)
- トラブルがあった場合、運営者は責任をもって仲介してほしい。(男性・50代)
- トラブルが起きた時の仲裁 違反出品者への懲戒・公表・注意喚起 (女性・20代)
- トラブルの最初の情報は必ずショッピングモールサイトが受けて、その後の状況を監視することが必要で、利用者はモールサイトを信用してカード情報等を連絡しているのでこれだけは重視してほしい。(男性・60代)
- トラブル専用受付 (男性・60代)
- 24時間電話受付窓口。(男性・50代)

(その他)

- 年間のトラブルの件数 (男性・30代)
- そのショップの消費者とのトラブルの事案数や解決事例を示してほしい。(男性・20代)

3 【購入】オークション・フリマサイト取引におけるトラブルの主な内容

(1) 品質に関するトラブル

- Aブランド（仮称）のスカーフを購入したが偽物だった。クレームのメールをいれると、安いので承知の上だろうと返事が来た。腹立たしかったが、金額も安く面倒だったので、そのままにした。もうずいぶん前のことなので、今はそんなことはないと思うが。（女性・60代）
- Aサイト（仮称）でゲームカードを購入したが、アカウントに紐づいていてロックされており使うことができなくトラブルになった。相手も非を認めたため、解決策と一緒に考えたが解決できなかったためやむなく返金処理となった。トラブルの際保護者や学校にも指導してもらいたい（男性・30代）

(2) 評価・レビューに関するトラブル

- オークションサイトで落札したが、落札価格が出品者にとっては不満だったらしく、発送されないまま再出品されていました。すぐに評価はせずに、出品者に発送してくれるよう連絡をとって見たところ、いきなり悪い評価がされました。その後いろいろ経て商品は手元に届きましたが、評価を変えることはできず、いまだにたった一つ悪評価が残っています。（その後出品者のアカウントは凍結されていましたが。）（女性・50代）

(3) 支払手続に関するトラブル

- 海外発送の商品で、お金を振り込んだのに、品物が届かなかった。Bサイト（仮称）での取引だったので保証されると思っていたが、海外発送の物は保証の対象外との事で、詐欺にあった。（女性・70代）

4 【購入】オークション・フリマサイト運営者の責任で行ってほしい主なサービス、情報提供

(加盟店管理関連)

- トラブルが多い売り手に関してワーニングを出す。（男性・40代）
- 出品者の身元確認。（女性・60代）

(情報管理関連)

- 個人のトラブル履歴の管理。（女性・40代）
- 個人情報などが流出しないようにしてほしい。（女性・50代）

(表示・利用規約関連)

- サイト運営者の負う責任はどの程度なのかわかりやすく記載してほしい。（女性・30代）
- 規約の要点をまとめたわかりやすい資料を公開する。（男性・40代）

(口コミ・レビュー関連)

- 評価に反映させようにも報復が気になるので、正確な評価がしにくい。報復評価されないシステムがあれば助かる。また受取後の代金支払いシステムがあるので、送料についても実費分のみの支払いになればありがたい。(男性・30代)

(トラブル時の救済関連)

- すぐにつながる電話を設置してほしい。(女性・50代)
- トラブルが起きた時の仲裁 違反者への制裁・公表・注意喚起。(女性・20代)

(その他)

- 悪質な出品者を取り締まるが出来ないと、オークションを楽しめなくなり、現在は、オークションの買いものはしなくなった。(女性・70代)
- 年間のトラブルの件数を表示してほしい。(男性・30代)

5 【出品】オークション・フリマサイト取引におけるトラブルの主な内容

(1) 評価・レビューに関するトラブル

- ジャンク品で返品返金不可としているのに返金を求められた。評価に書き込まれた。(男性・50代)

(2) 支払手続に関するトラブル

- 金額が支払われなかった。悪質者による落札だった。(女性・60代)
- 支払いの期限になっても払ってくれない 落札者と連絡がつかない。(女性・40代)

6 【出品】オークション・フリマサイト運営者の責任で行ってほしい主なサービス、情報提供

(情報管理関連)

- 個人のトラブル履歴の管理。(女性・40代)
- 個人情報管理。(男性・20代)

(表示・利用規約関連)

- サイト運営者が負う責任はどの程度なのか記載して欲しい。(女性・30代)
- 安全に交渉できるようにトラブルが起きたときの対応をまとめたものを記載するなど。(女性・20代)

(決済関連)

- 事前にクレジットカードを登録させて、そのカードでの決済ができなければ購入できないようにする。(男性・40代)

7 シェアリングサービスにおけるトラブルの主な内容

- 契約のバタニングが発生して、譲り渡したことがある。(男性・40代)

8 シェアリングサービス運営者の責任で行ってほしい主なサービス、情報提供

(加盟店管理関連)

- 細かい事情説明、スピード対応のために電話での連絡手段を充実してほしい。(男性・60代)
- 提供者の情報に嘘がないか、定期的に施設をチェックするような仕組みがあると安心します。(女性・20代)

(情報管理関連)

- シェアする側とされる側の個人情報管理を徹底すること。(女性・20代)

(表示・利用規約関連)

- 簡潔に情報を書いてほしい。よく見ると重要なことが小さく書かれていることがある。(男性・30代)
- 相互利用の手続き方法を明確にした文章を作成してほしい。(男性・20代)

以上