

くらしの法律救急箱



第70回 ネット通販トラブルの予防

新型コロナウイルス感染症の拡大を機に、外出を控え、インターネット通販を利用される方が激増しました。今回は、ネット通販トラブルに巻き込まれないためのポイントを考えてみます。

1 通販にはクーリング・オフの適用はない！

事業者による違法・悪質な勧誘行為等を防止し、消費者の利益を守ることを目的とする法律が特定商取引法です。消費者トラブルを生じやすい取引類型を対象に、事業者が守るべきルールや消費者を守るためのルールが定められています。

消費者を守るための大きなルールが「クーリング・オフ」です。クーリング・オフとは、一定期間、理由がなくても無条件で申込みの撤回又は契約の解除ができる制度です。

ところが、通信販売にはクーリング・オフの適用はありません。返品できるかどうかは、事業者が決めた特約（返品特約）に従うこととなります。

なお、返品特約が定められていない場合、特定商取引法に基づき、商品を受け取った日を含めて8日以内であれば、消費者が送料を負担して返品することができます。

このように、通販では事前に返品・解約の条件を確認しておくことが重要です。

2 「注文した商品が届かない」「粗悪品が届いた」

インターネット上で商品を探す場合、各ネットショップの販売価格を比較することが多いでしょう。しかし、市場での一般的な価格よりも大幅に安く販売されている場合には、「安い」ということは、何かあるはず」と警戒心も併せ持ちつつ、買い物をするべきです。購入後のトラブルとしては、次のようなものがあります。

(1) 「なかなか届かない」

感染予防のためのリモートワークをしているネットショップもあり、商品の発送に時間がかかることもあります。配送方法や配送期間などの注意事項も確認しておくべきです。

(2) 「粗悪品が届いた」

インターネット通販で商品を購入したが、「粗悪品が届いた」とか「注文したものは別の商品が届いた」という場合は、販売業者に対して、返品・返金や交換を求めることができますので、ショップサイトを確認しましょう。



弁護士 小島幸保 (こじま・さちほ)

2000年、弁護士登録（大阪弁護士会）。
2006年、小島法律事務所開設。

事業者は、特定商取引法に基づき、事業者の住所・電話番号や商品の引渡時期、返品特約などの所定の情報をショップのサイトに載せておかなければなりません。

しかし、詐欺サイト^①の場合、架空の電話番号を記載していたり、そもそも連絡先の記載がなかったり、連絡先に問い合わせても対応がないなど、返金される可能性はほぼありません。そのため、注文前にショップサイト上の「特定商取引法に基づく表記」の内容をまず参照するなど、被害に遭わないような自己防衛が必要です。

3 「定期購入」に要注意！

通常より低価格の「お試し○○円」で購入できるという宣伝に惹かれて購入すると、実際には、複数回の購入が条件となっていたというトラブルも増えていきます。「お試し」のほずが、結果的に高額な負担になってしまうわけですが、購入時にそのような条件が記載されていた場合、その条件を了承して購入したことになります。注文前に定期購入の契約になっていないかの確認が必要です。

このトラブルを防止するため、法改正が国会で審議

中です（令和3年4月1日現在）。今後は、購入画面に「定期購入」の記載が義務づけられ、無記載やまぎらわしい表示をした場合、それを理由に消費者が契約を取り消して返金を求めることができるようになる想定されますが、トラブルに巻き込まれないためにも、まずは購入前に、定期購入になっていないか、また、総額でいくら払うことになるのかなどの確認を徹底すべきです。

4 口コミにも「適度な距離感」を！

その商品やサービスを利用したことがない消費者はインターネット上の「口コミ」に頼りがちです。実際の購入者や利用者の生の声は参考になります。しかし、商品やネットショップの評価コメントには、架空の良いや悪い評判（「サクラレビュー」）が書き込まれていたり、逆に同業者による嫌がらせの投稿もあるなど、玉石混濁といわれますので、自ら、サイトの商品等の情報をしっかりと確認した上で注文すべきでしょう。

なお、サクラレビューは「不当景品類及び不当表示防止法」（景表法）に、嫌がらせの投稿は業務妨害罪や信用毀損罪にそれぞれ抵触するおそれもある危険な行為です。