

第3章 「巣ごもり消費と消費生活トラブル」

～インターネット通販・フリマサイトなど～

内容

第3章 「巣ごもり消費と消費生活トラブル」	0
第1節 「巣ごもり」消費のトラブル概況.....	2
1. 「巣ごもり」消費とは.....	2
2. 「巣ごもり」消費のメリットと注意点	2
3. 難しい「巣ごもり」消費トラブルの解決.....	2
第2節 「巣ごもり」消費のトラブル件数.....	3
1. お試しのつもりが定期購入トラブル	3
2. ネット通販の商品未着・連絡不能トラブル	4
3. フリマサイトやSNSなどの個人間取引トラブル	4
4. 有料動画配信サービスに関するトラブル.....	5
第3節 巣ごもり消費トラブル 相談事例.....	6
1. 契約当事者が20歳代の相談事例.....	6
2. 契約当事者が30歳代～40歳代の相談事例.....	7
3. 契約当事者が50歳代以降の相談事例	8

第1節 「巣ごもり」消費のトラブル概況

1. 「巣ごもり」消費とは

新型コロナウイルス感染症拡大により、外出を控えて家の中で長時間すごしたり、趣味を楽しんだりしようとする消費傾向が高まっている。それにより、インターネット通販で買い物をしたり、家の中の不用品を売買するフリマサイトなどの個人間取引、自宅にしながら映画やドラマなどが見放題の動画配信サービス等サブスクリプション（一定期間の利用権として料金を支払う方式。契約期間中は定められた商品やサービスを自由に利用できる）サービスも需要を伸ばしている。

2. 「巣ごもり」消費のメリットと注意点

巣ごもり消費は、外出することなく家の中だけで取引が完結するため利便性が高く、また多様な社会生活を送る現代社会において、店舗の営業時間中に外出して取引しなくてよいという大きな利点がある。

一方で、インターネットのオンライン上での取引が中心となるため、相手の顔や実態が見えず、インターネットのサイト上の広告や掲示のみで判断することになる。そのため、消費者の誤認や見落とし、操作ミスリスクがあったり、事業者の巧みな画面の作りや誘引により消費者の意に反して申込をさせようとするサイトを提供するなどの危険性も伴う。

巣ごもり消費のトラブルとは、そのような匿名性の高い取引の中で相互の認識に齟齬が生じることで起こるトラブルと言えるだろう。

初回限定90% OFF

初回500円 送料無料
今すぐモニターに参加する

ロコミ ランキング
お客様満足度
No.1

申し訳ございません。注文殺到により
在庫が大変少なくなっています

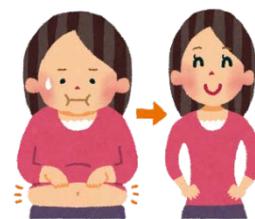
口コミ評価
★★★★★ (4.98)

ネット広告の例

3. 難しい「巣ごもり」消費トラブルの解決

先述したとおり、相手の顔や実態が見えないインターネットのオンライン上での取引は匿名性が高く、相手と連絡がつかなくなった場合、解決は非常に困難だ。また連絡が取れたとしても、取引時の画面が残っていなかったり、簡単にサイトの画面を変更したり削除できることから、トラブルが起こってから消費者が取引時のサイトの表示や表記不備などを立証するのが難しいという特徴もある。

利便性が高く簡単に取引できる一方で、消費者はインターネット上の取引において、相手の信用性を見極め、意に沿った商品を適切に選択できるよう気を付けていくことが大切だ。



まずはじっくりお試しください

30日間
解約返金保証

ネット広告の例

第2節 「巣ごもり」消費のトラブル件数

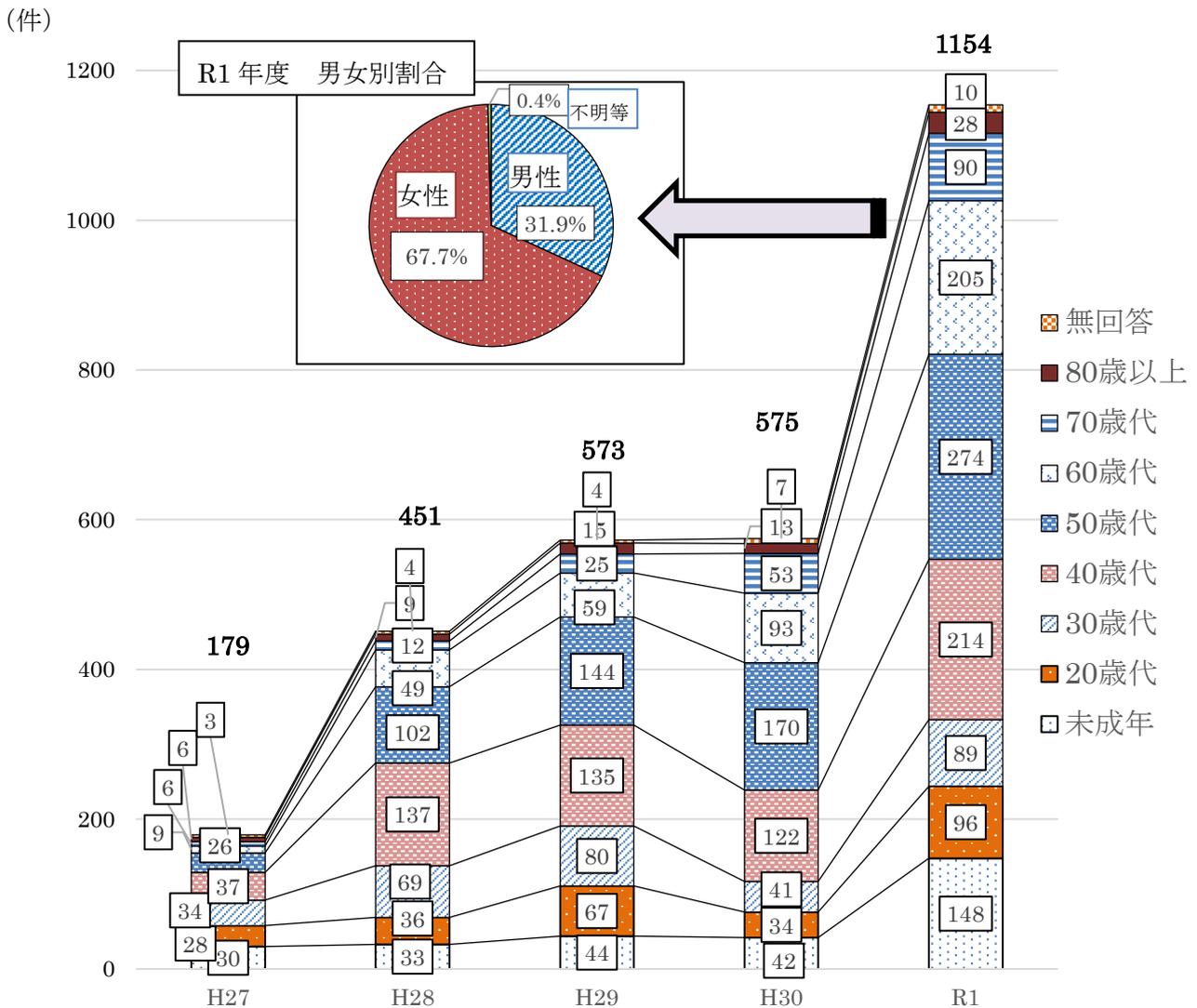
1. インターネットでお試しのつもりが定期購入トラブル

第1章第3節でも述べているように、インターネット通販で「初回実質0円（送料のみ500円）」など、初回はお試しのために低価格で購入できる広告画面で購入したら、定期購入が条件になっていた、解約したくても解約できないという相談が多く寄せられており、相談件数は令和元年度において、前年度から倍増し、過去5年間で6倍以上になっている。特に契約当事者年齢が40歳代～60歳代が多いが、未成年・20歳代も顕著に増加している。

また、平成元年度の件数のうち、男女比をみると、女性が67.7%と女性の方が多い。（【図1】参照）

※詳細については、第1章3節についても記載有り

【図1】過去5年間の「お試しのつもりが定期購入」に関するトラブルの件数推移



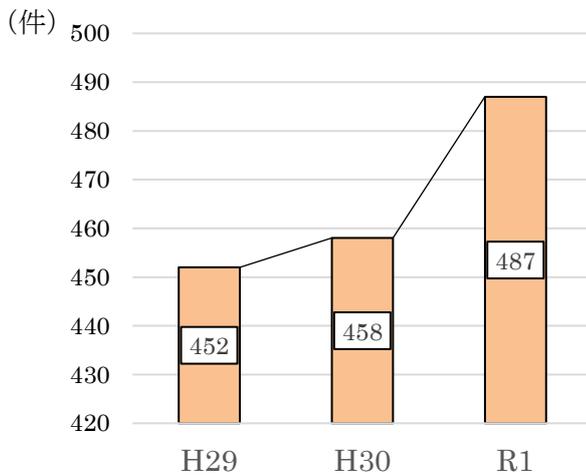
2. インターネット通販の商品未着・連絡不能トラブル

インターネットで格安になっている商品を見つけ、インターネット通販で購入したが、代金を支払ったのに商品が届かない、事業者と連絡が取れない、という相談が多く寄せられており、過去3年間で相談件数が増えている。

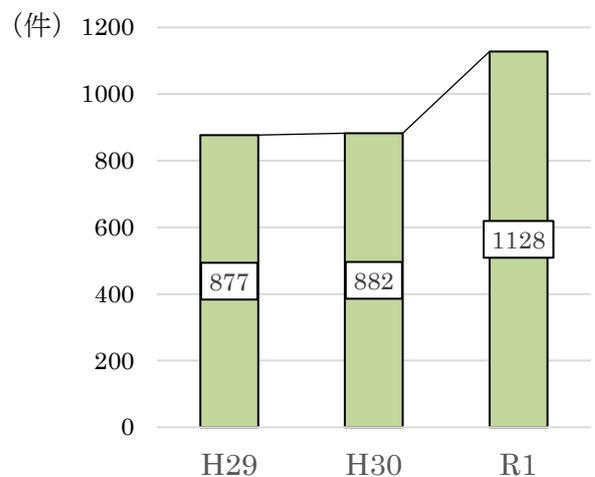
巣ごもり消費により、今までインターネット通販を利用したことがない人も利用することにより、悪質なサイトの被害に遭う件数は今後も伸び続けていくと推測される。

(【図 2】【図 3】参照)

【図 2】 過去3年間のインターネット通販「商品未着」に関する相談推移



【図 3】 過去3年間のインターネット通販「連絡不能」に関する相談推移

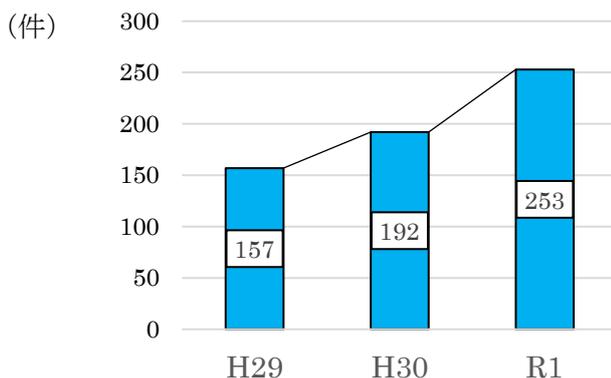


※図2・図3のグラフは重複カウントあり

3. フリマサイトやSNSなどの個人間取引トラブル

フリマサイトやSNSでの個人間売買(C to C)では、購入者だけでなく出品者からもトラブルの相談が寄せられている。購入者の場合は、「偽物や不良品が届いた」「振り込んだのに商品が届かない」などの相談、出品者の場合は「良品を送付したつもりが不良品と言われたので返金したが商品が返品されない」「送付したのに受取通知をしてくれないので代金が振り込まれない」「不本意な低評価をつけられた」など多岐に渡る。(【図 4】参照)

【図 3】 過去3年間の「個人間売買」に関する相談推移



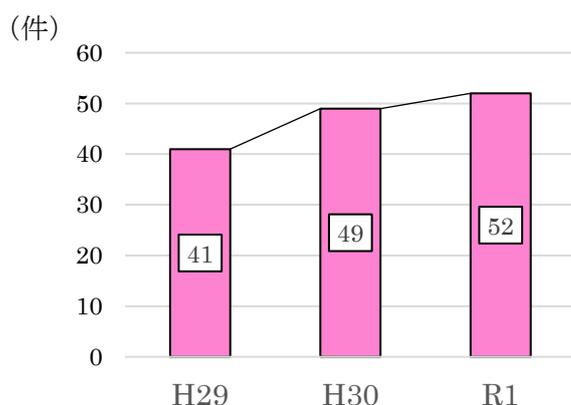
個人間取引は消費者保護の対象になりません。
当事者間での解決が原則です。

4. 有料動画配信サービスに関するトラブル

巣ごもり消費により、映画やドラマの DVD などを店舗へ出向きレンタルするのではなく、自宅のスマートフォンやタブレット端末、テレビなどで見放題の定額サービスを利用する消費者が増え、それにより有料動画配信サービスのトラブルも増えている。（【図 4】参照）

まずは「お試し 1 か月無料視聴」などとなっているが、無料期間終了前に解約したはずなのに引き落としが続いている、期間が過ぎれば自動退会になると思っていた、コールセンターと連絡が取れない、などの相談が寄せられている。

【図 4】 過去 3 年間「映画配信サービス」に関する相談推移



数か月後に引き落としに気づくケースもあります。
カードの請求明細は毎月確認しましょう。

第3節 巣ごもり消費トラブル 相談事例

1. 契約当事者が20歳代の相談事例

実際にセンターに寄せられた事例を紹介し
ます。アドバイスは p.9(共通ページ)を
ご覧ください

(1) スマホで無料の広告を見てダイエットサプリを申し込んだが定期購入だった

(相談事例)

先月、娘がスマホの画像投稿SNSを閲覧していたときに、「抽選」と書かれた箇所がありタップしたら、「当たり」と表示され、ダイエットサプリメントが無料で試せるサイトに飛んだので、個人情報を入力しスマホから申し込んだようだ。

その後、当たったサプリメントが届き、請求書が入っていませんでしたので当選したプレゼントだと思っていたら、昨日「同じ商品が定期購入2回目として2万円のコンビニ払いで届く」と書かれたメールが届いた。びっくりして販売会社に連絡すると、だ初回無料コースは2回目まで受け取った後なら解約できるが、2回目までは受け取ることが条件で、すでに発送済みだ。2回目に送る2袋分の合計2万円は支払ってほしい」と言われた。

納得できないが、娘も申込時の画面をよく覚えていないと言うので、やむを得ず支払うつもりだが、その次の発送は止めてほしいと要望すると、「この電話では解約できない」と言われた。

3回目は絶対に受け取りたくないが、2回目も支払わなければならないのだろうか。

(契約当事者 20歳代女性、相談者 50歳代女性)



(2) フリマサイトで中古のスマホを購入したら残債が残っているスマホだった

(相談事例)

1か月ほど前に、フリマサイトのアプリから中古のスマートフォン端末を購入した。商品は届いたが、固体識別番号からスマートフォンの状況を確認したところ、ネットワークの利用に制限がかかっていて、分割払いの残債があるスマートフォン端末であることが分かった。

残債があるスマートフォンは規約で出品禁止となっているが、購入の際に個体識別番号がサイト上に記載されていなかったことに後から気づいた。どうしたらよいか。(20歳代 男性)



(3) 有料動画サイトの無料キャンペーン中に解約したのに代金が請求されていた

(相談事例)

約1年前に、スマートフォンからスポーツ有料動画サービスの無料キャンペーンに申し込んだ。1か月は無料期間で無料期間中に解約手続きした。しかし先日クレジットカードの利用明細を見たら、今まで約1年もの間、月額1000円と通信業者のプラットフォームを使わず直接申し込んだ場合の視聴料である追加の1500円も支払っていたことが分かった。プラットフォームの通信業者に問い合わせても「こちらでは対応できない」と言われ、直接有料動画提供会社に問い合わせようとしても、電話相談窓口を設けていない。約1年間分の料金の返金を求めたい。(20歳代 男性)



アドバイスは p.9 参照

2. 契約当事者が 30 歳代～40 歳代の相談事例

(1) 筋肉増強サプリを定期購入したが、解約の電話がつながらず解約できない

(相談事例)

昨日パソコンのネット通販で定価 1 万円の筋肉増強サプリが半額で購入できるという広告を見て、お試しのつもりで購入した。その後、事業者から 2 回目の商品の発送日についてのメールが来て、ずっと半額の定期購入コースになっていたことに驚いた。

注文の際には定期購入であるという説明はなかったと思う。商品が到着後、2 週間経過してから次回発送日の 10 日前までに電話でのみ解約を受け付けると書かれていたので事業者に電話したが、全く繋がらない。

2 回目以降を解約したいが、解約の申出期間が短く、その間に電話がつながらなかったらどうしたらよいだろうか。

(30 歳代 男性)



(2) フリマサイトで芸能人のグッズを出品したら一方的に悪評価をつけられた

(相談事例)

フリマサイトで芸能人のグッズを出品したが、相手から商品が破損していたと一方的に悪評価をつけられた。本来はこのような苦情があった場合、評価ボタンを押す前に苦情を取引者同士で行える掲示板で申し入れ、キャンセルを依頼するなどの措置をとるようサイトの規約にも記載があるのに、何の連絡もなく悪評価を付けてきた。今後の取引に悪影響があると困るので、サイト運営会社に問い合わせ、購入者側に規約違反があることを伝えたが、運営会社では評価を取り消したり仲裁することはできないと言われた。どうしたらよいか。

(30 歳代 女性)



(3) チケットを公式サイトだと思って購入したら転売サイトだった

(相談事例)

ミュージカルのチケットを公式サイトだと思って 4 枚購入したところ、金額が 6 万 6000 円だった。本来は 1 枚 6000 円程度のチケットなのでおかしいと思って再度確認したところ、転売サイトで申し込んだことに気づいた。すぐに運営会社に解約を申し出たが、転売チケットということで実際に入場できなければ返金するが、それ以外は解約できないと言われた。どうしたらよいか。

(40 歳代 女性)



アドバイスは p.9 参照

3. 契約当事者が50歳代以上の相談事例

(1) ネット通販で自動車用スピーカーを購入し代金を振り込んだが商品が届かない

(相談事例)

2週間ほど前、ネット通販で2万5000円のポータブルスピーカーを購入した。最初はクレジットカードも使えるという説明だったが、購入手続きをすすめていくと支払い方法は前払いの口座振り込みのみになっていたので、代金を指定口座に振り込んだ。振込の際、会社名ではなく個人名の口座だったことが気になった。

入金後、商品が届かず問い合わせのメールをしても返事がない。電話をかけたら「現在使われておりません」とアナウンスがあり、サイトを探しても見つからなくなってしまった。詐欺まがいのサイトに騙されたようなので返金はあきらめるが、入力してしまった個人情報が心配だ。

(60歳代 男性)



(2) 動画配信サービスの無料体験後に自動解約になると思っていたら継続された

(相談事例)

数か月前に、夫がネットで動画配信サービス1か月無料体験を申し込み、クレジットカード番号も入力していたようだ。無料期間を過ぎたら自動的に退会になると思っていて退会手続きしなかったら、最近クレジットカードの明細を確認したところ自動更新になっていて月々の料金が引き落とされていることが分かった。



夫のような高齢者は、勝手に自動更新されるとは思わなかったようだ。無料期間中に退会手続きが必要になることを高齢者でも分かるように分かりやすくサイトに表示しておくべきではないだろうか。(契約当事者70歳代男性 相談者70歳代女性)

(3) フリマサイトでブランドバックを購入したら偽物が届いた

(相談事例)

1週間ほど前、フリマサイトで中古のブランドバックを約4万円で購入した。商品が届き中身を見ると、明らかに偽物であった。また、相手方は海外事業者のようだったので不審になり、受取り評価していない。このことをサイト運営業者にメールしたが、「両方で話し合っほしい」と言われた。警察にも行き相談したところ、「配送業者に送り返したほうがいい」と言われたので送り返しそのことを運営業者にメールしたが、回答は以前と同じだった。

このまま評価をしなくても数日たつと売り上げ金は相手に支払われることになっている。サイト運営業者がこのまま何もしてくれなかったらどうしたらよいだろうか。(50歳代 女性)



➡ アドバイスは p.9 参照

「インターネットで注文した商品が仕様と違う」「返品・キャンセルしたい」

インターネットで購入した商品については、クーリング・オフ制度(無条件で解約できる制度)は適用されませんが、キャンセルや返品等の条件については画面上に明記することが定められています。一方、消費者はその表示を契約時にしっかり確認し、その規約に従うことが原則です。

トラブルにあったら、まずは注文したサイトを今一度確認し、返品、返金に関する規約や注文内容を確認してみてください。

規約や画面の表記と異なる商品が届いたり、返品対応などで対応をされた場合はそれを根拠に事業者と交渉することになります。

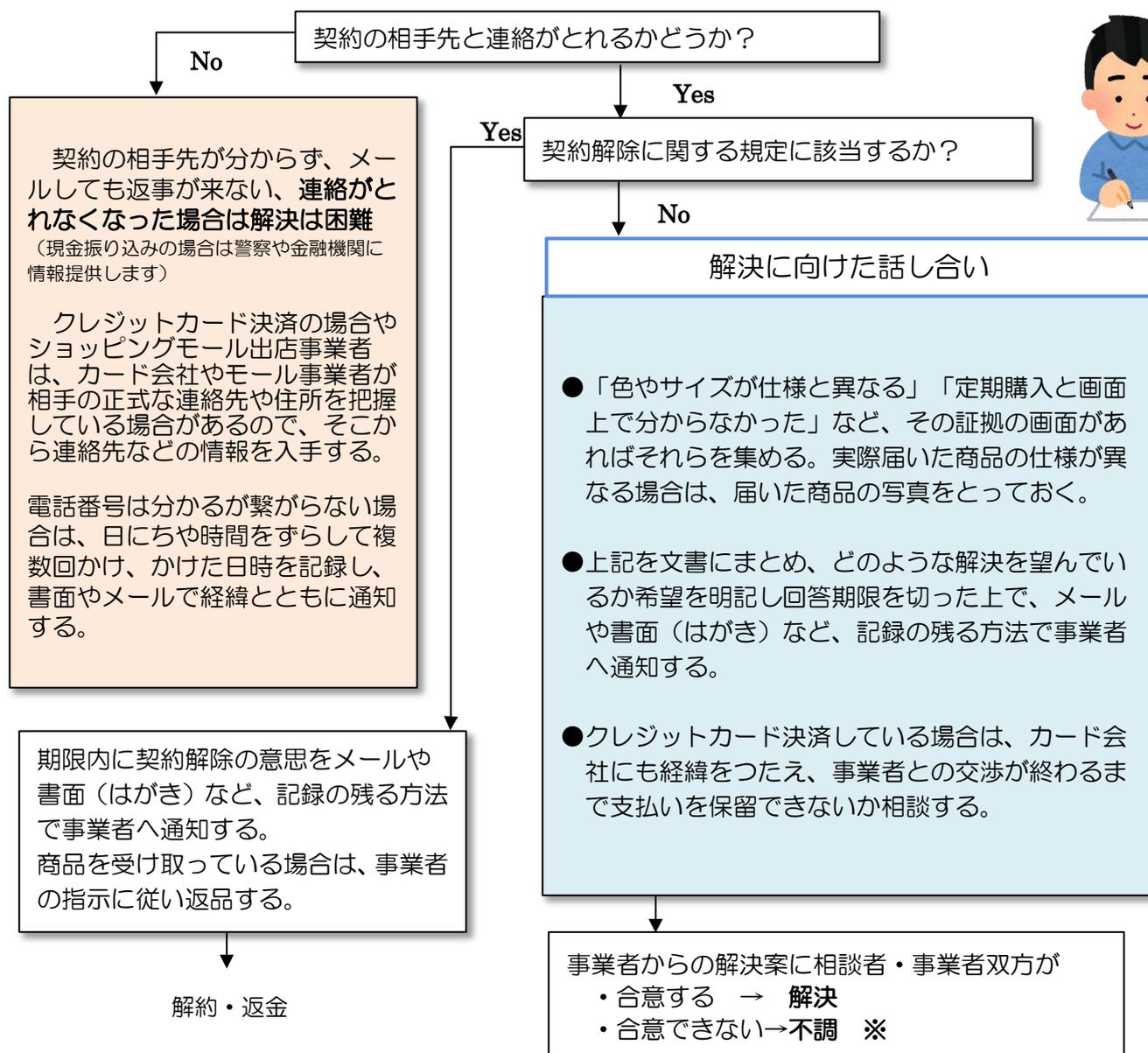
またクーリング・オフによる解約ではないため、商品返品時の送料は原則として消費者が負担することになります。

参考



トラブル等解決のための基本フロー例

注) このフローにあてはまらないケースもあります



※納得できない場合は、少額民事訴訟、調停や裁判などの法的手段をとることになります。