

「電子商取引」に関する相談概要

- MECONIS 情報から -

この記事は、東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費生活相談窓口寄せられた相談情報をMECONIS（東京都消費生活相談情報オンラインシステム）を用いて分析したものである。

分析項目：「電子商取引(*)」に関する相談

分析データ：東京都消費生活総合センター及び都内区市町村の消費生活相談窓口で受け付けた平成14年度～17年度の相談データ

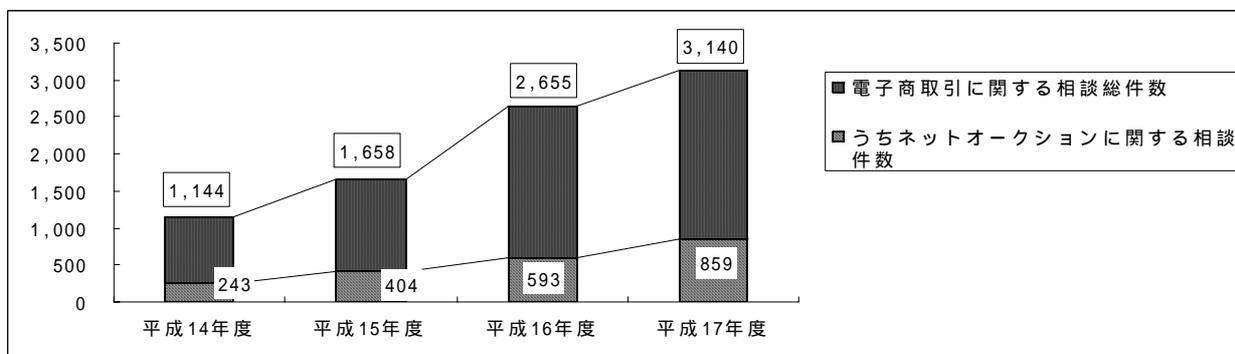
ただし、相談事例は、平成17年10月～平成18年9月の相談データから抽出。

* 「電子商取引」：インターネット等のネットワーク上で行う取引。ネットショッピングのほか、ネットオークション、有料サイト等の役務提供も含まれる。

1. 相談件数

「電子商取引」に関する相談件数とそのうちのネットオークションに関する相談の件数推移を示したのが「図-1」である。14年度以降、いずれも相談件数は年々増加しており、「電子商取引」に関する相談は、この4年間で2.7倍の件数となっている。また同様に「ネットオークション」に関する相談も、この4年間で3.5倍と急増している。

【図-1】「電子商取引」に関する相談件数



2. 相談内容

「電子商取引」に関する相談について、内容キーワード別に上位10位まで示したものが「表-1」である。

各年度とも「約束不履行」、「商品未着」のキーワードが10位以内にあがっており、「代金を支払ったのに、商品が届かない」といったトラブルが多いことがわかる。また16年度を除き、「連絡不能」のキーワードが10位以内に挙がっており（16年度は201件:11位）、「商品が届かないため相手に連絡しようと思っても連絡が取れない」などの事例が多く、電子商取引における匿名性がトラブルの原因になっていることがわかる。

「個人間売買」のキーワードが付与された相談は年々増加しており、14年度には127件であっ

テーマ別分析

たものが、17年度には406件と3.2倍に急増している。

「不当請求」のキーワードが付与された相談は、14年度(62件：12位)から、15年度320件、16年度792件と急激に増加した。これは、「アダルトサイトや出会い系サイト等で意図せず会員登録されてしまい、高額な利用料の請求を受けた」などの架空・不当請求の事例が、15年度、16年度に急増したことによるものである。

14年度には、ネット上で販売活動を行っていた旅行会社の倒産に関する相談が多く寄せられたことにより、「倒産」、「アメリカ」のキーワードが上位にあがっている。

【表-1】「電子商取引」に関する相談 内容キーワード上位10位（複数集計）

順位	平成14年度 (n=1,144)		平成15年度 (n=1,658)		平成16年度 (n=2,655)		平成17年度 (n=3,140)	
1	インターネット	1,116	インターネット	1,564	インターネット	2,315	インターネット	2,955
2	解約	409	解約	418	不当請求	792	解約	930
3	返金	374	不当請求	320	解約	563	返金	551
4	電子広告	342	電子広告	305	ポルノ・風俗	496	不当請求	546
5	約束不履行	317	返金	301	電子広告	387	約束不履行	474
6	倒産	170	個人間売買	202	返金	317	個人間売買	406
7	商品未着	138	約束不履行	192	商品未着	269	ポルノ・風俗	397
8	アメリカ	138	ポルノ・風俗	175	個人間売買	268	商品未着	385
9	個人間売買	127	商品未着	167	約束不履行	262	電子広告	377
10	連絡不能	114	連絡不能	153	高価格・料金	217	連絡不能	319

3. 商品・役務

「電子商取引」に関する相談を商品・役務別に示したものが「表-2」である。

15年度以降「オンライン等関連サービス」が1位となっている。相談内容をみると、有料サイト料金の不当請求に関する相談が圧倒的に多いが、ネット上でダウンロードする有料ソフトウェアの解約に関する相談や、ネットオークションサイト提供事業者と連絡が取れないなどトラブルが起きた際のサイト提供事業者の対応に関する相談などが寄せられている。ネットショッピングやオークションでは、サイト提供事業者と連絡をとりたいたと思っても、連絡方法がメールのみと限定されていることが多く、パソコンが故障したり、IDやパスワードを紛失すると事業者と連絡がとれない状態となることから苦情が寄せられている。

また「小型コンピュータ」、「音響・映像機器」、「音響・映像ソフト」では、正常に作動しない、購入後すぐに故障したなど製品の機能等に関する相談や、ネットオークションで落札し代金を振り込んだが商品が届かない等の相談が多い。

「婦人用バッグ」の相談では、ブランドもののバッグを購入したはずなのに届いた商品が「偽物」であったという相談が多く寄せられている。

「四輪自動車」の相談では、ネットオークションによるトラブルが多く、相談内容をみると「走行メーターが巻き戻されていた」などの商品を購入した人からの相談のほか、売り手側から、買い手が名義書換えをしないので、「税金の請求が（売り手側に）くる」、「駐車違反の罰金の請求がくる」といった相談が寄せられている。

その他、「オークションでコンサートチケットを落札したが、商品が届かない」、「送付されたチケットはファンクラブの会員限定のチケットで使用できない」などの相談や、「旅行代理服务」、「航空旅客サービス」等のキャンセル料に関する相談、事業者の信用性に関する相談が増加している。

【表-2】「電子商取引」に関する相談 商品別上位10位

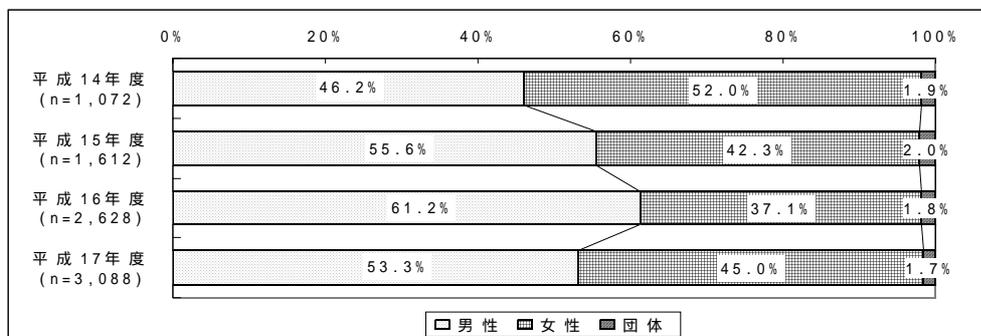
順位	平成14年度(n=1,144)	平成15年度(n=1,658)	平成16年度(n=2,655)	平成17年度(n=3,140)
1	旅行代理サービス 248	オンライン等関連サービス 396	オンライン等関連サービス 989	オンライン等関連サービス 657
2	小型コンピューター 75	小型コンピューター 91	小型コンピューター 129	商品一般 142
3	オンライン等関連サービス 71	婦人用バッグ 65	商品一般 97	小型コンピューター 121
4	商品一般 44	商品一般 61	音響・映像機器 77	音響・映像機器 111
5	四輪自動車 31	音響・映像機器 51	音響・映像ソフト 64	音響・映像ソフト 95
6	スポーツ観覧 27	音響・映像ソフト 37	コンピュータソフト 49	コンサート 78
7	婦人用バッグ 25	腕時計 35	婦人用バッグ 48	コンピュータソフト 64
8	ペット動物 23	コンサート 31	四輪自動車 42	婦人用バッグ 62
9	音響・映像ソフト 23	四輪自動車 30	パソコン周辺機器・用品 41	四輪自動車 59
10	パソコン周辺機器・用品 21	パソコン周辺機器・用品 29	コンサート 33	旅行代理サービス 51
11	コンサート 21	コンピュータソフト 28	旅行代理サービス 31	パソコン周辺機器・用品 45
12	音響・映像機器 21	旅行代理サービス 23	スキー用品 30	航空旅客サービス 44

4. 契約当事者の属性

「電子商取引」に関する相談の契約当事者について、「性別」、「年代別」、「職業別」に割合を示したものが「図-2」から「図-4」である。

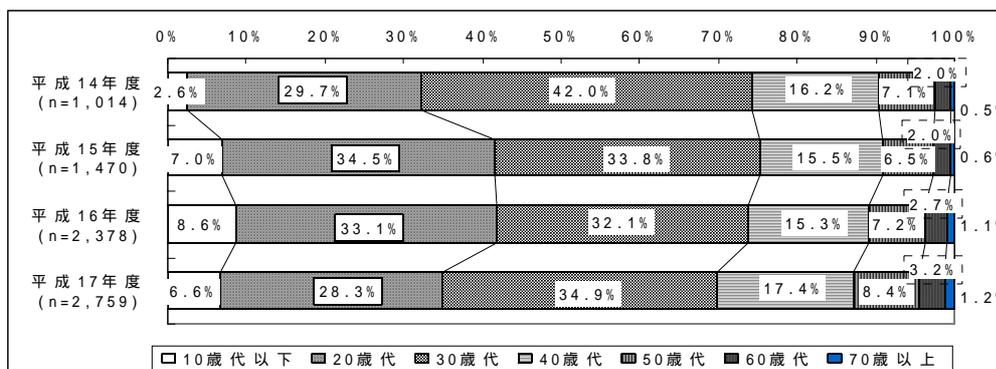
契約当事者の性別割合では、15年度、16年度はアダルトサイト利用料等に関する相談が増加したことにより「男性」の割合が増加傾向にあったが、17年度には、「女性」の割合が増加している。年代別では各年度でも「20～30歳代」が中心であるが、「50歳以上」の占める割合は年々増加傾向にある。職業別では「給与生活者」が最も多く約6割を占めているが、その割合は年々減少しており、「自営・自由業」、「無職」の割合が増加している(割合は不明等を除く)。

【図-2】「電子商取引」に関する相談 契約当事者性別割合



* 不明等を除く

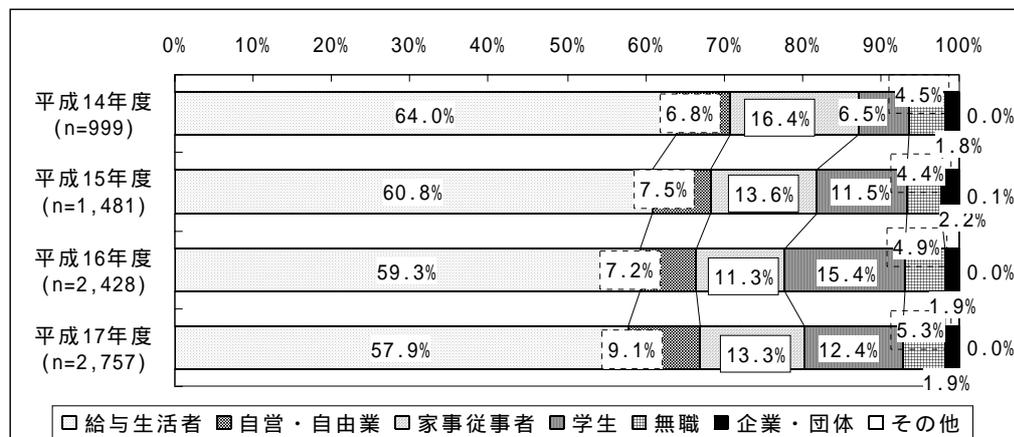
【図-3】「電子商取引」に関する相談 契約当事者年代別割合



* 不明等を除く

テーマ別分析

【図-4】「電子商取引」に関する相談 契約当事者職業別割合



* 不明等を除く

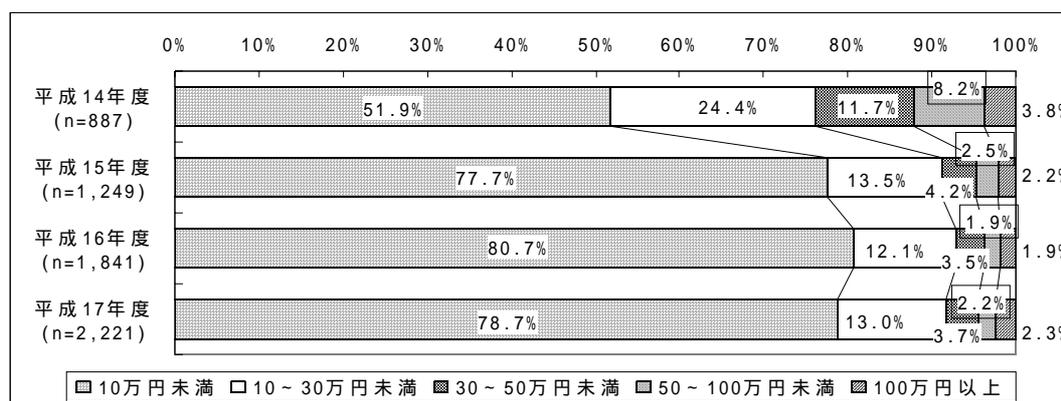
5. 契約購入金額等

契約購入金額別の割合を示したものが「図-5」、平均契約購入金額を示したものが「表-3」である。

契約購入金額別の割合を見ると、14年度は、他の年度に比べ「10万円～30万円未満」「30万円以上50万円未満」の割合が多い。これは、この年に旅行会社（主にハワイへの旅行を契約）が倒産したことによるもので、その他の年度においては、「10万円未満」の契約金額が約8割と高い割合を占めている（割合は不明等を除く）。

平均契約購入金額をみてみると、14年度は上述した旅行会社の倒産を受け20万円台となっている。16年度は100万円以上と突出して高額であるが、これは名義冒用に関する相談（約17億円）が寄せられたことによるもので、当該相談を除くと平均契約金額は「119,500円」となっている。

【図-5】「電子商取引」に関する相談 契約購入金額別割合



* 不明等を除く

【表-3】「電子商取引」に関する相談 平均契約購入金額（単位：円）

平成14年度	平成15年度	平成16年度	平成17年度
237,400	124,800	1,042,900 (119,500)	141,500

*16年度の()内は、名義冒用の1件を除いた平均契約購入金額

6. 相談事例

- ・ ネットオークションで、出品者から「落札者が辞退しキャンセルになったので、2番目に高値を付けた方に連絡している」とメールが届いた。承諾し、指定口座に振り込んだが商品が送られてこない。連絡先はメールしか分からず、催促メールを送っているが返事がない。オークションサイトに連絡したが、落札したわけではないので補償は無いと言われた。このサイト内の悪質振込リストに、振り込んだ口座が載っていた。どうしたらよいか。(契約当事者20歳代/男性)
- ・ ネットオークションでブランドの時計を買い入金したが、本物の売り主から送金されていないとメールがあり、偽物になりすましていた事に気がついた。振込相手に電話やメールをしているが連絡が取れない。(契約当事者30歳代/男性)
- ・ ネットでワールドカップ観戦ツアーの申込みをしたが、業者と連絡が取れなくなった。騙されたと思うが代金の返金は可能か。(契約当事者30歳代/女性)
- ・ ネットサーフィン中にウィルス対策ソフトを購入するサイトがでて、クレジットカード番号を入力して申込みをし、ダウンロードした。その後パソコンが不調のため調べたらスパイウェアのようなものとわかった。カード会社に支払いをとめたいと申し出たが出来ないといわれた。(契約当事者30歳代/女性)
- ・ 携帯電話のオークションサイトに安価な商品を出品。規約通りに落札者に代引き発送したら、宛先不明で返送されてきた為、送料の負担を余儀なくされた。落札者のメールは使われておらず、電話も通じない。サイト運営業者に申し出ても対応されず非常に不満。(契約当事者年代不明/男性)
- ・ 保証人紹介のインターネットサイトに会員登録した。申し込んだ後契約書面が送付され、会員同士が互いの保証人になり合う、相互扶助システムと判った。誰かの保証人になることが必要なら、申し込んでいない。支払った会員登録料4万円の返金を申し出たら拒否され、個人情報も勝手に流したという。(契約当事者30歳代/女性)
- ・ ネットオークションでギターアンプを1700円で落札した。送料実費負担は記載されていたので、納得しているが、出品者から落札価格が安かったので梱包発送手数料として更に1500円請求すると連絡があった。納得できないので解約するというとキャンセル料4200円と言われた。どのように対処したらよいか。(契約当事者40歳代/男性)
- ・ 多くの人から、代金を振り込んだのに商品が届かないという苦情電話が入って、自分の電話番号がインターネット上の画面で勝手に使われていることが分かった。掲載されている氏名は全く違っている。オークションの運営会社は何も対応してくれない。どうしたらよいか。(契約当事者20歳代/男性)
- ・ インターネットで知ったヤミ金業者。電話で問い合わせただけで、結果として断ったのに、個人情報を聞き出されたあげく、口座に勝手にお金を振り込まれた。警察に相談して元金

テーマ別分析

だけ返し口座を閉鎖したが、催促の電話が止まらないで困っている。どうしたらよいか。
(契約当事者30歳代/男性)

7. 「電子商取引」に関する相談について

インターネットの普及に伴い、自宅に居ながらにして気軽にショッピングができる「電子商取引」は通信販売の一形態として身近なものとなっている。安心して取引ができるように「電子契約法」が成立し施行(平成13年)されているが、「代金を振り込んだのに商品が届かない」、「商品がイメージと違う」といったトラブルが依然として多く見られ、電子商取引によるトラブルが減少する気配はない。また、ネットオークションでの個人間売買によるトラブルは年々増加しており、最近では正規の出品者になりすまして入札者に取引を持ちかけたり、不正に他人のIDやパスワードを入手し、商品や代金をだまし取るといった悪質な手口が見られる。

ネットショッピングをより安全に行うためには、オンライントラストマーク(*1)やプライバシーマーク(*2)などが付与されている事業者かどうかを目安にする、評価機能のあるホームページを参考にするなどの方法が考えられる。また「電子商取引」では、「代金を支払ったのに商品が届かない」という相談が特に多くみられるので、代金の支払い方法にも注意が必要である。料金の前払いや、商品の内容を確認する前にお金を支払わなければならない代金引換郵便も、信用ができる事業者以外は避けたほうが無難である。

ネットオークションなどの個人間売買では、会員登録をするだけで誰でも参加することができるため匿名性が高く、詐欺と思われるケースが多い。しかしトラブルが起きても、個人間売買では、原則自己責任となるので十分注意が必要である。代金を支払ったのに商品が未着となっても、相手が誰かを捜し出すことは不可能な場合がほとんどである。商品未着のトラブルを避けるためには「エスクローサービス(*3)」などを利用して欲しい。

また、スパイウェア等を利用した個人情報の流出にも十分注意を払う必要がある。

商品未着や「なりすまし」等の詐欺にあった場合は、騙されたお金が戻って来る可能性は殆どないと行ってよいだろう。被害に遭わないために十分注意して欲しい。

(*1)オンライントラストマーク：販売条件や表示などの表記が法律を遵守しているなど一定の基準をクリアした販売業者のホームページに与えられるマーク。(詳細は(社)日本通信販売協会のHP参照)

(*2)プライバシーマーク：個人情報を適正に取り扱っていると認定された企業に与えられるマーク。(詳細は(財)日本情報処理開発協会のHPを参照)

(*3)エスクローサービス：売り手と買い手の間に入り、買い手から購入代金を預かり、売り手が送った商品が買い手に届くのを待って、購入代金を売り手に送金する仲介サービス