第 7 章 通信販売

チャレンジ（解答付き）

（1） あなたは、オンラインショップで気に入った洋服を購入し、数日後に家に届いたが、デザインが気に入らず返品したい。注文してから 8 日以内であれば、クーリング・オフができるだろうか。通信販売の返品に関しては、法律上、どのようなルールがあるだろうか。

【解答】

説例の取引は、特定商取引上の「通信販売」にあたる。通信販売には、クーリング・オフのルールが適用されない。自分が思っていた商品と違うから返品したいと思っても、広告に記載されている返品条件を満たさなければ返品ができないため、商品の申し込みをする前に必ず返品に関するルールをみておこう。

この点、通信販売では、消費者が売買契約を申し込んだり、締結したりした場合でも、商品の引渡しを受けた日から数えて 8 日以内であれば、消費者は事業者に対して、契約のキャンセルができ、消費者の送料負担で返品ができる。

ただし、事業者が広告であらかじめ、このキャンセルルールとは異なるルールを表示していた場合は、その特約が優先される。実際のインターネット取引では、ほとんどの事業者が返品に関して独自のルールを設けているため、必ずそのルールを確認する必要がある。

（2） あなたは、「初回、送料 300 円のみで購入可能　87% OFF」という表示をみてダイエットサプリを購入しようと思った。購入する前に、どのようなことに気を付けなければならないだろうか。また、仮に後日高額な請求書が届いて、定期購入が条件であったことに気付いた場合には、事業者に対してどのような法律上の主張が可能だろうか。

【解答】

いわゆる詐欺的な定期購入商法の事例である。まず、消費者としては販売条件を確認し、小さな文字で定期購入や最低購入期間や量等の条件が定められていないかを確認し、自分が望んでいる内容と異なる条件が付されていないかを確認することが重要である。

こうした商法では、特定商取引に関する法律（特商法）上、申込をする前の最終確認画面に、分量、販売価格、消費の引渡時期等の表示をすることが義務付けられている（特商法 12 条の 6）。また、契約の申込みとなることを誤認させるような表示や、上記の事項について誤認させるような表示は禁止されている。このルールに違反している場合には、消費者は、その契約を取消すことができる。

また、設例のように、「初回、送料 300 円のみで購入可能 87%OFF」といった、一見すると 1 回きりで辞められるか、定期購入が前提となっているのか不明確な表示をしておきながら、実は 1 回きりで購入できる選択肢がない（数回の購入と高額な支払いが絶対条件となっている）というケースがある。こうした「お得な表示」と「高額な定期購入」という条件は実際には矛盾しており、「お得な表示」の内容での取引が不可能であるのに、それが可能であるかのように表示している点で事実と異なる内容を表示している。

このような勧誘手法は、消費者契約法の不実告知に該当し（消費者契約法 4 条 1 項 1 号）、契約の取り消しが可能である。

（3） あなたは、海外の事業者のオンラインショップで、ブランド品の高級バッグを購入しようと思った。購入をする前に、オンラインショップのサイトの表示のどのような点をチェックすべきだろうか。また、トラブルに遭わないために、注文前にどのようなことができるだろうか。

【解答】

インターネットの通販サイトで商品を購入するときには、注文前に、購入前に通販サイト内の表示や支払い方法をよく確認する必要がある。トラブル相談が寄せられる事業者サイトには、次のような特徴があるので、これらの特徴がみられる業者との取引は避けるべきである。

・サイト上に事業者の名称、住所、電話番号が明確に表記されていない。
・キャンセル、返品、返金のルールがどこにも記載されていない。
・サイト内の日本語が正しく表記されていない。
・市場では希少なものがこのサイトでは入手可能となっている。
・ブランド、メーカー品で価格が通常より安い。
・支払い方法が限定されている。
・振込先の銀行口座の名義が個人名である。

例えば、入手困難なはずの商品が格安で販売されているが、うまい話には裏があると疑うべきである。この時点で、不自然さに気付けたなら、その通販サイトに、販売業者の名称、代表者、連絡先等、トラブルになった場合の必要最低限の情報が記載されているかを確認すべきである。さらに、その業者の評判をインターネットで検索してみるのも有効である。日頃から、チェックをする癖をつけておくと良いだろう。

サイトリンク集

〔関連法令〕

● 特定商取引に関する法律

→ https://laws.e-gov.go.jp/law/351AC0000000057

● 消費者契約法

→ https://laws.e-gov.go.jp/law/412AC0000000061

● 不当景品類及び不当表示防止法

→ https://laws.e-gov.go.jp/law/337AC0000000134

〔132 頁・参照した文献〕

● 消費者庁ウェブサイト「特定商取引法ガイド」

→ https://www.no-trouble.caa.go.jp/what/mailorder/

〔その他関連サイト〕

● 独立行政法人国民生活センター

→ https://www.caa.go.jp/