

No.159

(平成29年3月15日発行)
(2017年)

ひょうご発

生活情報レポート

Aらしい、

YOUR OWN LIFE

このタイトルには生活、暮らしという意味の「life」のほか、生活のA級ライセンス、暮らしのエースを目指そうという意味が含まれています。

目次

CONTENTS

特集

1~4

「かしこく使おう！通信販売」
～思わぬトラブルにあわないために

テスト&リサーチ

5・6

カセットこんろ使用時の
ガス漏れに注意！

相談窓口案内

6



「かしこく使おう！通信販売」～思わぬトラブルにあわないために

(公社) 日本通信販売協会

はじめに

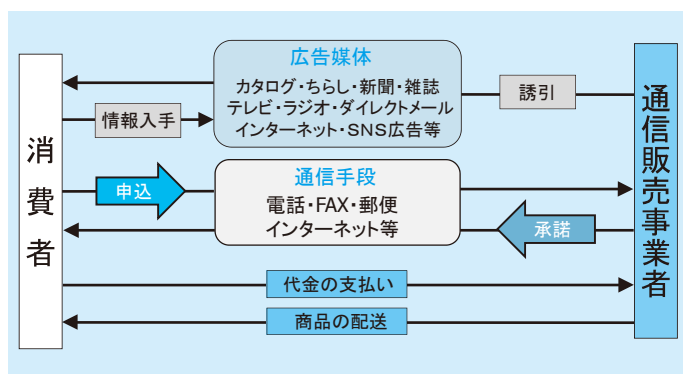
通信販売の市場規模は、2015年度6兆5千100億円（『第34回通信販売企業実態調査報告書』日本通信販売協会）となり、17年連続増加傾向にあります。この規模は全国の百貨店売上高（2015年6兆1千742億円/日本百貨店協会）を超えています。通信販売は今後も社会のインフラとして必要とされ、なお一層の拡大が見込まれています。このような環境で通信販売の利用者がトラブルにあわないために、「知ってもらいたいこと」や「注意してもらいたいこと」の主なものをまとめましたので、ぜひ通信販売を利用する際の参考にさせていただきたいと思います。

通信販売のしくみとインターネット及び支払方法について

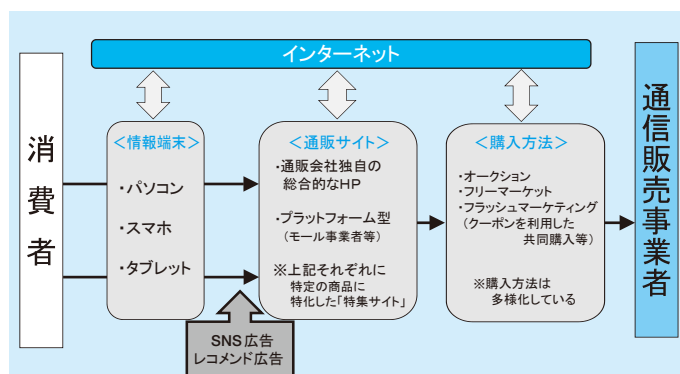
通信販売は、新聞や雑誌、テレビ、インターネット上のホームページ（インターネット・オークションサイトを含む）などによる広告や、ダイレクトメール、チラシ等を見た消費者が、郵便や電話、ファクシミリ、インターネット等で購入の申し込みを行う取引方法をいいます。（図1参照）

特にインターネットは広告媒体と通信手段の両方の機能を備えているため利便性が高く、通信販売の中心的存在となっています。事業者が独自のホームページを作成し通販を展開するケースや、ショッピングモールに出店するケースなどがあります。情報機器もスマートフォン等の普及により利便性がさらに向上しています。また近年は、SNS（ソーシャル・ネットワーク・サービス）を含めソーシャルメディアを利用した販売手法も盛んになっています。（図2参照）

＜図1 通信手段を使った売買契約＞



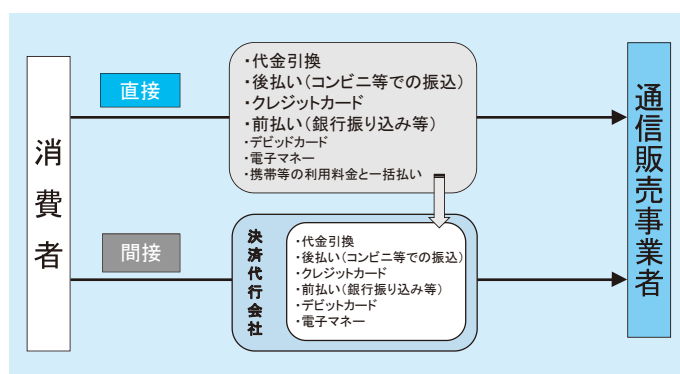
＜図2 広告媒体と通信手段の機能を持つインターネット＞



通信販売の支払方法は複数ありますが、近年「決済代行会社」を利用する事業者が増えています。この場合、消費者は通販会社ではなく決済代行会社に支払いをすることになります。（図3参照）

一方、支払方法が「前払い」のみを指定している場合は要注意です。詐欺的サイト（注1）に最も使用される支払方法です。

＜図3 多様化している支払方法＞



（注1） 詐欺的サイトとは

商品代金の支払の有無に関わらず「注文後、相当日数が経過しても商品が届かない」、または「届いた商品が、注文した商品とは異なる（貧相であったり、偽物と推測される場合などを含む）」、かつ「連絡が途絶えた」または「ホームページがなくなった」などの要素を含むサイトを指します。

トラブルにあわないために

通信販売には事業者が遵守すべき「基本のルール」や通信販売としての「特性」があり、その内容を知っていれば防げたと思われるケースが多くあります。そこで利用する際に特に知っていただきたい重要なチェック事項を取り上げます。

① 信頼できる会社を選ぶ

通信販売広告に「JADMA（日本通信販売協会正会員）マーク」があるかチェックしましょう。このマークのある会社は一定の審査を経た信頼できる会社です。万が一トラブルにあった場合でも、JADMA消費者相談室（通販110番）が解決に向けた助言を行います。（図4参照）

＜図4 JADMAマーク＞



JADMAマークがない場合は、会社名・住所・電話番号等の表示義務事項（注2）が記載されているか、また商品の説明等が丁寧に記載されているかなどによって信頼性を確認します。

（注2） 通販広告の表示（主な表示義務事項）

- 1、販売価格・送料 2、代金の支払時期・方法 3、商品の引き渡し時期 4、申し込みの撤回等に関する事項（返品特約）
- 5、事業者の名称・住所・電話番号 6、ネット通販の場合、責任者名 7、申し込み有効期限 8、その他の費用負担
- 9、瑕疵担保責任

② 返品特約について

広告の中で、「返品特約」については返品や交換する場合の重要な内容が表示されており、特に重要です。特定商取引法において、返品・交換の可否や条件（申し込みの撤回等に関する事項）を「見やすい箇所に明瞭に判読できるように」、また「容易に認識できるように表示すること」が定められています。しかしその内容は事業者に委ねられており一律ではありません。中には「返品不可」という消費者にとっては厳しい条件も散見されますが、法的には有効です。（図5参照）

一方、返品が可能な商品でもその状態によっては返品ができない場合があります。また、手数料や違約金等を徴収されるケースもあります。トラブルを避けるため申し込み前に表示内容をよく確認しましょう。（図6～7参照）

<図5 返品不可の表示例>

【返品交換について】

- ・商品の返品及び交換は承っておりません。
- ただし、商品の欠陥や不良など原因が当社にある場合には返品・交換を受け付けます。

<図6 返品ができない条件例>

【下記の場合は次の商品は、交換・返品はお受けできません】

- ・ご使用、ご着用された商品 ・セット販売品の一部の商品 ・アパレルなど商品タグを切り落とした商品
- ・靴下、水着、下着など直接肌の上に試着された場合 ・組み立て途中あるいは組み立て後の商品
- ・オーダー商品（お名前などを入れた印鑑、設定済みのパソコンなど） ・食品・飲料品
- ※他、ご注文時に「返品不可」とご案内した商品

<図7 返品手数料を設定している例>

【A社】

※商品出荷後にキャンセルをご希望される場合には、下記の手数料がかかります。

- （1）事務手数料 1,429円（税抜）
 - （2）往復配送料（ご注文内容により配送料は異なります。代金引換配送は、代引手数料を加算させていただきます）
- ※誤ってご注文いただいた場合も、出荷後のキャンセルは上記手数料がかかります。

【B社】

※お客様都合の返品・交換

- ・未使用かつ未開封の場合：商品代金（税込）を全額返金します。
- ・開封済みの場合：商品代金（税込）の50%を返金します。

【参考】「クーリング・オフ」について

「クーリング・オフ」とは訪問販売や電話勧誘販売など「不意打ち性」のある取引方法で契約した後、頭を冷やして（Cooling Off）冷静に考え直す時間を消費者に与え、一定期間内であれば無条件で契約を解除することができる制度のことです。しかし通信販売は消費者が自らの意思で購入の申し込みを行うものであり、「不意打ち性」がないことから当制度の適用がありません。

③「イメージ違い」について

通信販売では広告媒体に掲載されている商品を説明する文言や写真、仕様を見て申し込みます。しかし実際に届いた商品はイメージが異なる場合があります。

《相談事例》

【30代女性 インターネット】

収納家具を購入した。商品ページに、色は「ホワイト」と明記されていた。家の家具を白に統一しているので部屋に合うと思っていた。自分のイメージとしては「真っ白」を想像していたがアイボリーに近い白だった。また、当該サイトは「不良品以外は返品不可」と表示されていた。

このケースは「真っ白」な商品が届くと思いついていたためにトラブルとなったものです。商品画像の色調に差異があることの可能性に気が付いていれば、事前の問い合わせによって防げた可能性があります。なお「返品可」のサイトであれば返品ができた可能性もあります。

④「使用後（通電後）の返品」について

「使用してみてわかった」「使用しなければわからない」といった理由での返品トラブル相談は多く寄せられますが、「使用後（通電後）」の返品は不可であるとしている事業者が多いと思われます。

《相談事例》

【50代女性 テレビ】

テレビを見て、弱い電流が流れるグローブ式的美顔器を注文した。グローブに手を入れてみたが、効果がなさそうなので返品したいと会社に連絡したが「開封後は返品できません」と言われてしまった。このような商品は、見たり使ったりしないとわからないと思う。電池を入れスイッチは入れたが未使用なので、返品できないものだろうか？

相談者は「実際に肌にあてて使用していない」との理由で未使用である旨を主張していますが、家電製品は通電した場合「使用後」とみなされるため「返品不可」であるケースが多いと思われます。しかし中には使用後（通電後）でも、返品や交換を受けているケースもあり、商品を試してみたい場合にはこのような事業者を勧めます。

おわりに

インターネット通販が現在のように隆盛になる以前は、カタログや新聞折り込み、テレビなどを主体とした通信販売会社が多く、その多数が自己都合による返品や交換でも、商品到着後一定期間であれば原則として返品や交換の申し出に対応していました。しかしそれはあくまで個々の会社のサービスとしての対応であり、通販共通のルールではありません。自己都合による返品を一切受けない事業者も多く存在します。初めてインターネット通販を利用した消費者の苦情相談の中には、『通販は返品できるもの』という思い込みによって発生したと考えられるものが多く寄せられる要因のひとつです。

また現在、前述の詐欺的サイトに関する相談が後を絶ちません。いずれも「代金を支払ったが商品が届かない、連絡もとれない」といった内容です。「ネット通販詐欺的サイトに注意しましょう」（注3）を参考にいただき被害を未然に防ぎましょう。

（注3）【ネット通販詐欺的サイトに注意しましょう】

http://www.jadma.org/consumers/usage_fraud/

食卓で用いられるカセットこんろについての相談が、県内消費生活相談窓口では、2012年4月～2016年12月の約5年間で19件寄せられており、うち8件は、「調理時にカセットこんろを点火した際、こんろから炎が上がった。」等の安全性に関するもので、中には「炎を消す際にやけどを負った」「炎で食卓が焦げた」等の拡大被害も発生しています。そこで、カセットこんろ及びカセットボンベ（以下、ボンベ）の取り扱いについて、注意喚起します。

1. 兵庫県内での具体的な相談事例

(1) ボンベの取付部からガス漏れし引火

鍋を調理するため、カセットこんろを点火したところ、カセットこんろの側面から炎が上がったため、あわてて消火した。ボンベを取り付けた際、ガスが漏れたようなにおいがしていた。

〔2016年4月受付,50歳代男性〕

推定原因

カセットこんろは約18年前に製造されたものでした。側面から炎が上がったのは、ボンベの取付部（図1）からガス漏れしていたことが原因と考えられます。ボンベの先端を挿入する接合部にあるゴム製のリング（環状パッキン，“Oリング”）が経年劣化で硬化し（図1）、ボンベとの接合部に隙間が生じたことでガスが漏れ、点火時の火花等が漏れたガスに引火し、炎が上がった（写真1）と考えられます。

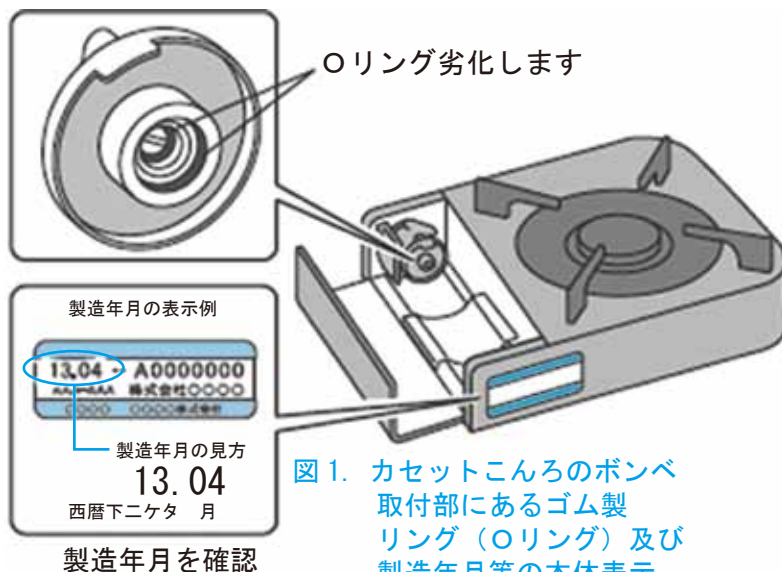


写真1. こんろ点火時に炎が上がる同種事例での再現

（今回の苦情品ではありません。）

※一般社団法人
日本ガス石油機器工業会ホームページから引用

(2) カセットこんろの一部が腐食・ガス漏れし引火

鍋を調理中、「パリンッ」という音がしたので見ると、カセットこんろの下側で炎が出ていた。カセットこんろを移動させると、食卓の天板が直径3 cm程度焦げていた。

〔2016年12月受付, 50歳代男性〕

推定原因

カセットこんろは約10年前に製造されたものでした。カセットこんろを点火すると、カセットこんろのバーナーの裏側からも炎が出続けていました（写真2）。カセットこんろを分解すると、バーナーにつながる混合管（ボンベのガスと空気を混ぜる箇所、写真3）の裏側が腐食し、割れていました。その箇所から漏れたガスに引火し、本体底面へ炎が噴き出していたと考えられます。



写真2. 苦情品の異常燃焼の再現

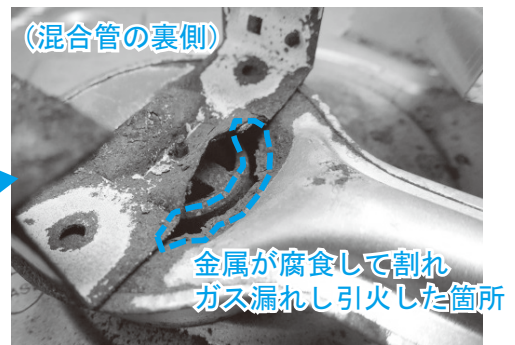


写真3. ガス漏れしていた箇所

2. カセットコンロを安全に使用するために

カセットコンロ及びボンベを使用する場合は、以下の点に注意しましょう。

- (1) 古いカセットコンロ及びボンベは、ゴム製部品が劣化している可能性が高いため使用しない。＜本体等に記載された製造時期から10年が交換の目安＞（図1参照）
- (2) カセットコンロで指定されているボンベを使用する。
- (3) カセットコンロにボンベを取り付ける際は、カセットコンロの取付部にある突起（凸部）と、ボンベ側の「切りかき」（凹部）を合わせる位置で取り付ける（図2）。
- (4) ボンベを取り付けた後は、ガスが漏れているような音やガスの臭いがないかを確認する。点火後はバーナー部からの炎の出方を確認する。
- (5) 腐食の原因となるため、調理物の煮こぼれ等が生じた場合は、放置せずに拭き取る。
- (6) 使用後は、カセットコンロからボンベを取り外す。

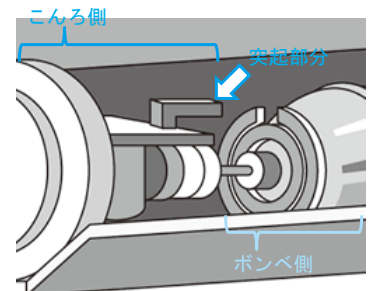


図2. カセットコンロとボンベの接続部分

※一般社団法人 日本ガス石油機器工業会ホームページから 引用（一部説明を追加）

くらしに関する相談は…

●市町の相談窓口●

神戸市生活情報センター	078-371-1221
尼崎市立消費生活センター	06-6438-0999
西宮市消費生活センター	0798-64-0999
芦屋市消費生活センター	0797-38-2034
伊丹市立消費生活センター	072-775-1298
宝塚市消費生活センター	0797-81-0999
川西市消費生活センター	072-740-1167
三田市消費生活センター	079-559-5059
猪名川町消費生活相談コーナー	072-766-1110
あかし消費生活センター	078-912-0999
加古川市消費生活センター	079-427-9179
高砂市消費生活センター	079-443-9078
稲美町消費生活相談窓口	079-492-9151
播磨町消費生活相談コーナー	079-435-1999

西脇市消費生活センター	0795-22-3111
三木市消費生活センター	0794-82-2000
小野市消費生活相談コーナー	0794-63-1000
加西市消費生活相談窓口	0790-42-8739
加東市消費生活センター	0795-43-0502
多可町消費生活センター	0795-32-3322
姫路市消費生活センター	079-221-2110
神戸市川町住民生活課	0790-34-0962
神戸市川町住民税務課	0790-26-1011
神崎郡消費生活の中核センター (福岡町立生活科学センター内)	0790-22-4977
相生市消費生活センター	0791-23-7149
たつの市消費生活センター	0791-64-3250
赤穂市消費生活センター	0791-43-7067
宍粟市消費生活センター	0790-63-2225

太子町生活福祉部生活環境課	079-277-1015
上郡町消費生活相談窓口	0791-52-1115
佐用町消費生活センター	0790-82-0670
豊岡市消費生活センター	0796-21-9001
養父市消費生活センター	079-662-3170
朝来市消費生活センター	079-672-6121
香美町消費生活センター	0796-36-1941
新温泉町消費生活センター	0796-92-2070
たじま消費者ホットライン	0796-23-1999
篠山市消費生活センター	079-552-1186
丹波市消費生活センター	0795-82-0996
洲本市消費生活センター	0799-22-2580
南あわじ市消費生活センター	0799-43-5099
淡路市消費生活センター	0799-64-0999

●県の相談窓口●

生活科学総合センター	078-303-0999
東播磨消費生活センター	079-424-0999
中播磨消費生活創造センター	079-281-0993
西播磨消費生活センター	0791-58-0993

但馬消費生活センター	0796-23-0999
丹波消費生活センター	0795-72-0999
淡路消費生活センター	0799-23-0993

A らいふ

No.159 平成29年3月15日発行

兵庫県生活科学総合センター
研修広報部 企画研修課

〒650-0046 神戸市中央区港島中町4-2

☎ (078) 302-4000

●生活科学総合センターホームページもご覧ください。
(<http://www.seiken.server-shared.com/>)

●A らいふへのご意見、ご感想はメール、ファクスでも！
E-mail: seikatsukagakusogo@pref.hyogo.lg.jp FAX : 078-302-4002

28企②-041A4