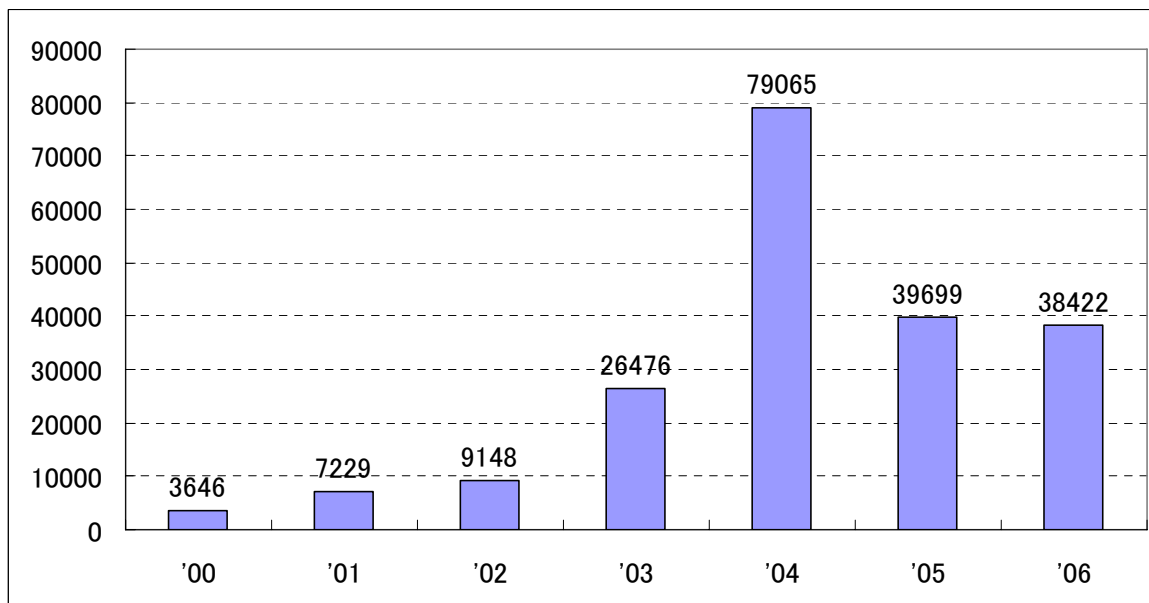


(参考7) 「インターネット・ショッピング」に関連する年度別相談件数の推移



(備考)

1. 「全国消費生活情報ネットワーク・システム (P I O-N E T)」により作成。
2. データは2007年7月19日までの登録分。
3. インターネット・ショッピングについては、インターネットによる商品の購入や、インターネット・オークションを用いた取引等を含む。

(参考8) 消費者契約法に関連する消費生活相談件数

(国民生活センター平成18年10月公表資料「消費者契約法に関連する消費生活相談件数と裁判の概況～法施行後5年～」から抜粋)

相談受付期間		2001年度		2002年度		2003年度		2004年度		2005年度		2001～2005年度		
		件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	件数	割合	
消費者契約法に関する相談		1,403	100.0%	2,132	100.0%	1,856	100.0%	1,514	100.0%	1,871	100.0%	8,776	100.0%	
第4条関連の項目	(内訳)	不実告知	615	43.8%	1,043	48.9%	1,050	56.6%	887	58.6%	1,134	60.6%	4,729	53.9%
		断定的判断の提供	134	9.6%	222	10.4%	263	14.2%	206	13.6%	299	16.0%	1,124	12.8%
		不利益事実の不告知	38	2.7%	50	2.3%	81	4.4%	62	4.1%	51	2.7%	282	3.2%
		不退去	191	13.6%	230	10.8%	210	11.3%	171	11.3%	222	11.9%	1,024	11.7%
		監禁(退去妨害)	306	21.8%	407	19.1%	256	13.8%	147	9.7%	181	9.7%	1,297	14.8%
		(4条関連全体)	1,170	83.4%	1,814	85.1%	1,621	87.3%	1,302	86.0%	1,634	87.3%	7,541	85.9%
第8～10条関連の項目	問題契約書	198	14.1%	309	14.5%	238	12.8%	207	13.7%	227	12.1%	1,179	13.4%	
その他		69	4.9%	31	1.5%	10	0.5%	23	1.5%	29	1.5%	162	1.8%	

(注1) データは2001年4月1日から2006年3月末日まで受付けた相談のうち、2006年5月末日までにPIO-NETに登録されたもの。

(注2) 各項目はマルチカウント。表中の割合は各相談受付期間別の総数を100として算出した値である。

（参考 9）消費生活相談事例

消費者契約の意義に関連する消費生活相談事例

○訪問販売で、「インターネットをするために電話機を変えなければならない」と言われ、新しい電話機をリース契約（70万円）した。事業者からは、「契約書は店舗、家の電話とも事業者名で記入するように」と言われた。（60代 男性）

（第3回消費者契約法評価検討委員会 国民生活センター 資料1-2 p5）

○インターネット・オークションで、個人から筆筒（10万円）を購入した。けやきの筆筒だから重いですよと言われ、総けやきだと思ったが合板の安物だった。（40代 男性）

（第3回消費者契約法評価検討委員会 国民生活センター 資料1-2 p5）

○時計を修理している自営業者。事業者が訪問し、「デジタル回線にするとFAXと電話が同時に使える上に通話料金が安くなる」と言われた。今までも不都合はなかったが、通話料金が安くなるからと思い電話機のリース契約をした。契約翌日に事業者が再訪し、クーリングオフはできない等と書かれた書面を渡された。ところが料金がかえって高くなることに気がついた。クーリングオフ期間は過ぎてしまったが解約できるか。電話機の使用頻度は事業用3：自宅用7の割合である。

（第3回消費者契約法評価検討委員会 東京都 資料2-1 p1）

「勧誘をするに際し」に関連する消費生活相談事例

○広告を見て、厚労省認可の資格が取れるとあったので、カイロプラクティック講座（120万円）を申し込んだが、資格が取れないことが分かった。

（20代 女性）

（第3回消費者契約法評価検討委員会 国民生活センター 資料1-2 p21）

○インターネットで、子どもの通信講座（月謝1万円）を契約した。ホームページ上には、質問は1日何回してもよいとあったが、実際には1日2回までだった。（40代 女性）

（第3回消費者契約法評価検討委員会 国民生活センター 資料1-2 p21）

「将来における変動が不確実な事項」に関連する消費生活相談事例

○20代の息子が、エステ店で、エステの他、健康食品、美容器具等（総額230万）を次々に契約した。息子はニキビに悩んでおり、「必ず結果を出す」と言われ信じて契約したようだ。（50代 女性）

（第3回消費者契約法評価検討委員会 国民生活センター 資料1-2 p17）

○自社の教材を使うと確実に成績が上がり、分からない所は電話で指導するし、教材以外のところも指導すると説明があり、高額な補習用教材を契約したが、

事実と異なり解約希望。

(30代 女性)

(国民生活センター 消費生活相談事例)

不利益事実の不告知に関連する消費生活相談事例

○不動産業者の仲介で中古マンションの契約をして、手付金100万円を支払った。その直後、市の広報誌で、このマンションの前の市有地がごみ焼却炉建設計画の候補地になっていることを知った。契約前に業者と現地を見に行った際、「子どもが喘息なので、前の空き地に変なものが建つと困る。」と質問したところ、業者は「市の施設が建つらしい」としか言わなかった。不動産業者はこの情報を知っていたのに、言わなかったとしか思えない。マンションの購入を取りやめたいので、手付金を返してほしい。

(30代 女性)

(第2回消費者契約法評価検討委員会 全国消費生活相談員協会 資料3 p4)

○中古車業者から中古車(120万円)を購入した。後日、別の業者に見積もりをしてもらったところ、事故車であることが判明し、10万でしか買い取れないと言われた。

(40代 女性)

(第2回消費者契約法評価検討委員会 国民生活センター資料1-2 p18)

困惑類型に関連する消費生活相談事例

○10年前に職場への電話勧誘で行政書士資格取得教材の購入契約をしたが、資格は取っていない。3年前に見知らぬ会社から電話があり『生涯契約になっている。継続の教材を送る』と言われた。仕事で長話ができず承諾した。その後何度も電話があり、周囲が気になって断れないまま3回も契約をしてしまった。先日、思い切って、今度は契約するつもりは無いと言ったところ、突然居丈高な口調に変わり、勤め先に出向くと脅された。

(30代 男性)

(第2回消費者契約法評価検討委員会 全国消費生活相談員協会 資料3 7頁)

○職場に投資用マンションの勧誘電話が執拗にかかり困っている。以前電話がかかってきた時に、税金対策となると言われ、つい話を聞いてしまったために、その後も度々職場に勧誘の電話がある。何度も断っているのに、会って話そうとか、脅しに近い口調で誘い、断り続けているが、業務に支障が出て困っている。対処法を教えて欲しい。

(第3回消費者契約法評価検討委員会 東京都 資料2-1 4頁)

○洗面所が水漏れしたので、チラシで見た業者に来てもらった。見積もりを聞いたところ、見てからと言われたが、そのまま修理されてしまい、終わるころに部品代(5万円)を請求され、仕方なく支払った。

(60代 男性)

(第3回消費者契約法評価検討委員会 国民生活センター 資料1-2 27頁)

○訪問販売で次々寝具を勧められ、断りきれなくて契約した。契約時、湿気が多い家なので、布団に湿気がきているからと言われ、寝具を購入後、無料点検や布団乾燥などの名目で担当者が来て、その度に、以前購入した商品や他社の商品にシミが付いているとか虫が食っているから下取りすると言って新しい商品を勧めた。専業主婦で支払い能力がなく、今回、別の訪販業者が来訪して騙されているから相談するように言われた。これ以外に電話勧誘でダイエット食品を購入した。

(国民生活センター 消費生活相談事例)

○マルチ商法で水道水をエネルギーを持った水に替える器具、その水を飲むと病気が治ると説明を受けた。嘘と判明したので解約したい。

以前から知人に勧められていたが信用できなかった。妻が脳腫瘍の手術を受け、そして次男も神経過敏症になり知人に勧められるままセミナーに行き、次男も治る、妻も再発しないと説明を受け商品を購入した。木のボックスの中に7つの鉱石が入っており、その上に水を置くとエネルギーが入る。その水を飲むことによって病気が治るとの説明だったが、妻は再発し、次男は治療継続中である。商品もコピーであると聞いたので解約したい。

(40代 男性)

(国民生活センター 消費生活相談事例)

重要事項に関連する消費生活相談事例

○訪問販売で、「床下が傷んで傾いているので地震が来たら家が倒れる」と言われ、自宅の耐震補強工事(60万円)の契約をした。本当に必要な工事であったか疑問。

(60代 女性)

(第3回消費者契約法評価検討委員会 国民生活センター 資料1-2 p12)

○昨日、「水質検査に来た」と自宅に作業服姿の男性がやって来た。自宅の水道水に試薬を入れたら黄色く変色した。「この水は危ない。飲み続けると病気になる」と言われ非常に不安になってしまった。業者は持参した浄水器を取り付け、「この水ならば安全だ。有名なラーメン店やTV局でも利用している」と言って勧めたので、高額な浄水器を購入した。しかし、よく考えてみるとおかしな話なので解約したい。

(20代 女性)

(第2回消費者契約法評価検討委員会 全国消費生活相談員協会 資料3 p3)

○2ヶ月前、63才の伯母が商店街で「血液検査をしませんか」と声をかけられ、指に針を刺し、血液を採ってパソコン画面で見ると血液がドロドロだった。「これは大変。動脈硬化だ。このブレスレットをはめると血液がサラサラになる。」と言いながら、腕にはめた。すると、画面の血流がサラサラになり、すっかり信じてしまった。「血液がきれいになるのならば」と考え、3本42万円で購入した。その後のテレビ報道でブレスレットにそのような効果はないことがわかったので解約したいという。

(30代 男性)

(第2回消費者契約法評価検討委員会 全国消費生活相談員協会 資料3 p3)

○25歳の男性の締結したかつらのクレジット契約について、売買契約の際に販売業者から「毛根の組織が死んでいるので自分の毛が生えるということは望めない」と説明され、その旨誤信した結果契約したものであり、売買契約は錯誤無効であるとする消費者の主張を認め、クレジット会社に対する抗弁の対抗を認めて支払請求を棄却した。

(福岡地判平成13年10月18日、兵庫県弁護士会ホームページ)

取消権の行使期間及び法定追認に関連する消費生活相談事例

○電話で、言語障害のある息子が女性に呼び出され、高額なアクセサリー（100万円）を購入した。内容がよく分からないうえ、怖くて契約しないと帰れないような状態だったらしい。息子は3年間も黙ってお金を支払い続けていた。

(60代 女性)

(第3回消費者契約法評価検討委員会 国民生活センター 資料1-2 p37)

○SF商法のテント会場で、布団（30万円）を購入した。入り口がふさがれたうえ、販売員が両側に付き添ったので逃げられなかった。5ヶ月後、事業者から求められて支払いをしてしまった。

(70代 女性)

(第3回消費者契約法評価検討委員会 国民生活センター 資料1-2 p37)

「情報提供義務」に関連する消費生活相談事例

○カー用品店の店頭でくじを引き、車内で視聴できるという放送の受信機が当たった。「店の中ではまずい。あなたの車で具体的に説明する」と言われて車内で説明を聞き、月々の視聴料がかかることは承知で、契約した。半月後に受信機が送られてきた。説明書を見たら、映像を見るためには工事が必要で、費用が1万5千円とわかった。工事費については聞いていない。別途施工費がかかるのであれば解約したい。

(30代 男性)

(第2回消費者契約法評価検討委員会 全国消費生活相談員協会 資料3 p7)

○トイレの汚物がつまり、以前ポストに入っていたチラシの業者に電話で依頼した。便器を外すことなく圧力ポンプの作業と薬剤投入で、5分から10分程度で終わったのに、5万円請求された。チラシには3000円からの案内しかない。作業を始める前の説明もなかった。

(第2回消費者契約法評価検討委員会 全国消費生活相談員協会 資料3 p7)

○融資の保証人を5万円で紹介してくれるという業者をインターネットで見つけ契約したが、料金の設定や契約内容が不明確で不審。身内に融資の保証人になってくれる人が見つからず、2週間前に当該業者に必要書類を送って審査を受け、年間登録料5万円を支払って契約を結んだ。すぐに保証人を紹介されたが、相手金融機関の条件に合わず別の保証人の紹介を依頼したところ、再度5

万円を請求された。ネット上の規約には一人紹介される度に料金がかかるとは記載されていないと苦情を言ったが、業者はFAXで送った書面には載っているとは譲らない。納得できない。

(50代 男性)

(国民生活センター 消費生活相談事例)

○不動産業者の仲介で中古マンションの契約をして、手付金100万円を支払った。その直後、市の広報誌で、このマンションの前の市有地がごみ焼却炉建設計画の候補地になっていることを知った。契約前に業者と現地を見に行った際、「子どもが喘息なので、前の空き地に変なものが建つと困る。」と質問したところ、業者は「市の施設が建つらしい」としか言わなかった。不動産業者はこの情報を知っていたのに、言わなかったとしか思えない。マンションの購入を取りやめたいので、手付金を返してほしい。

(30代 女性)

(第2回消費者契約法評価検討委員会 全国消費生活相談員協会 資料3 p4)

○中古車業者から中古車(120万円)を購入した。後日、別の業者に見積もりをしてもらったところ、事故車であることが判明し、10万でしか買い取れないと言われた。

(40代 女性)

(第2回消費者契約法評価検討委員会 国民生活センター資料1-2 p18)

「適合性原則」に関連する消費生活相談事例

○他県に住む70を超えた高齢の母が、展示会に連れて行かれ、着物や下着等3年間で500万円の契約をしていた。商品は、着物22点のほか下着、洋服、アクセサリ等。毎月の支払いは12万円を超えるが、本人の収入は年金で月に8万円のみ。医師からはアルツハイマーと軽い脳梗塞があると言われている。

(40代 男性)

(第2回消費者契約法評価検討委員会 全国消費生活相談員協会 資料3 p8)

○独居の母が電話勧誘で絵画やビデオ等を半年間で11点、総額320万円買っていたが支払えなくなった。契約書は渡されていない。パンフレットが届いた後電話で勧誘され申し込み。商品到着後、同封の振込用紙で振り込んでいたが、10月から1カ月だけで4点、135万円近くあり、貯金も底をつき払えないと相談があり初めて契約を知った。10月25日契約の書籍納品書には簡単なクーリング・オフのお知らせの記載あり。商品はほとんど未開封。母は年金暮らしで2年程前より他社からも電話勧誘で1点約50万円の商品を多数買っている。

(50代 男性)

(国民生活センター 消費生活相談事例)

○認知症の傾向が見られる一人暮らしの姉が羽毛布団等400万円あまりの契約をし、支払い困難になっている。どうしたらよいか。姉は年金暮らしである。再三借金をしに来るようになったため不審に思い、預金通帳を調べ6件の契約を見つけた。契約書はあっても商品がないものも多く、昨年5月から今年の

1月に集中して契約しているが、姉の話はあいまいで要領を得ない。商品を返却すれば合意解約に応ずるとの条件提示をしている業者もあるが、商品の行方が不明なものもある。(70代 女性)

(国民生活センター「不招請勧誘の制限に関する調査研究」 87頁)

○認知症で介護施設に入居した母がクレジットを利用し、高額な仏像を契約していた。解約には応じないと業者の弁護士から回答があったが不満。業者は電話で契約意思を確認後、実物を送り、契約を希望した人に契約書を送り、返送があって初めて契約成立しているという。自筆署名のある契約書が事業者に送られており、問題のない契約である、解約には応じられない、話し合う必要もないと弁護士からの書面回答があり、取り付く島がない。判断力が欠如した母が不要で高額な契約をしたものであり支払い能力もない。解約したい。

(50代 女性)

(国民生活センター「不招請勧誘の制限に関する調査研究」 89頁)

「不招請勧誘」に関連する消費生活相談事例

○訪問販売で高額な布団を購入した。断っても業者が帰ってくれず、脅されて仕方なく購入したもので解約返品したい。

「以前販売した布団に関して顧客から多くの苦情が出ており検査に来た」と、訪れた男性2人から布団の購入を勧められた。お金が無いので買えないと断り続けたが「黙ってこちらの話を聞け」とか「2時間半も話しているのに買わんのか」などと言われ、断ったら何をされるのかわからないと恐怖を感じて「買う」と返事をしてしまった。しかし、高額でありやはり納得できない。布団は全く使っていない。

(70代 女性)

(国民生活センター「不招請勧誘の制限に関する調査研究」 72頁)

○夜、突然業者がやってきて、浄水器(30万円)を勧められた。内心断りたかったが、契約しないと帰ってくれないような雰囲気だったので仕方なく契約した。

(30代 女性)

(第3回消費者契約法評価検討委員会 国民生活センター 資料1-2 22頁)

○きのう、「ふとんのクリーニングをする」と男性が訪問してきた。ひとり暮らしのところへ次々と男性が入って来て布団の購入を勧め、結局3人に2時間以上も粘られた。怖くなってやむなく契約した。古い布団は全部下取りすると持ち帰ってしまった。解約したい。

(20代 女性)

(第2回消費者契約法評価検討委員会 全国消費生活相談員協会 資料3 4頁)

「インターネット取引」に関連する消費生活相談事例

商品未着

○インターネットの書籍販売のサイトで書籍を注文した。注文確認後1ヶ月も経った後、入手できないとメールが入った。

注文確認、メーカーの在庫確認、手配したというメールが入った後、入手できなくなったというメールが届いた。業者に苦情を言っても、そういうことがあるかも知れないので、その旨、メールでも伝えているというだけである。その後、欲しい書籍の出版社に問い合わせたら、在庫もあるし、書店にも置いてあるということだったので、書店で購入した。

(60代 男性)

(国民生活センター 消費生活相談事例)

雲隠れ

○インターネット・オークションでブランドバックを落札後、代金を振込んだが、商品未着。メールアドレスも変更され連絡もつかない。

(40代 女性)

(国民生活センター 消費生活相談事例)

なりすまし

○インターネット・オークションでIDを盗まれ、なりすましで出品された。取消したがシステム利用料金の支払を請求され納得できない。

当該オークションサイトに取消しを申し入れたが対応してもらえず、止むを得ず自分で取消した。システム利用料金はID所有者の負担になっており業者に苦情を言ったらIDを盗まれトラブルの原因になったことを謝罪しこの件についての情報を漏らさない「誓約書」にサインすれば返金するとメールが届いた。私は被害者で謝罪することに疑問。利用規約変更の情報提供が無いことを含め顧客対応に大いに疑問がある。

(40代 女性)

(国民生活センター 消費生活相談事例)

プロバイダ関連

○口頭でプロバイダ契約の解約を伝えたが、インターネット上で手続するよう言われ、手続完了したのに解約処理されていなくて困惑。

パソコンを購入し、パソコンに組み入れられていたプロバイダと契約。8ヶ月前退会したいと電話を入れたが、電話での手続受付はしていないので、パソコン上で退会手続きをした。しかし、契約料は銀行口座自動引き落としで引き落とされており、普段使わない口座で気づくのが遅れた。業者に電話をして今月扱いでいいからと退会を伝えたが、今月の退会受付期間を過ぎていと断られた。

(40代 女性)

(国民生活センター 消費生活相談事例)

インターネット上のマルチ商法等

○インターネット・オークションの出品代行をし、契約成立したら収入が発生するフランチャイズ契約をした。解約したい。

インターネットでこの仕事を知った。契約には本社から社長がわざわざやっ

てきて講習に52500円、材料費で46000円支払った。取次店ができた
ら収入があり、オークションの取引金額の23%が収入になる。講習は受講済
み。解約を申し出たら、既に材料費などの負担も発生しているので解約できな
いと言われた。やめる時には3ヶ月前に申出の必要があり、月会費63000
円の請求がくるかもしれない。返金してほしい。(20代 男性)

(国民生活センター 消費生活相談事例)

○インターネットでパソコン内職の仕事を見つけ、3回仕事をしたが報酬は1
回のみでわずか。説明と違う。事業者と連絡とれず、借金残る。

メールと電話のやり取りのみで契約。仕事をするにはシステムが必要。毎月
48000円の仕事があり、システム料金に18000円かかるので3000
0円の収入になると説明を受けた。仕事を始めるとシステムは不要だった。送
られてきたのはCD-ROM3枚で不要なもの。一度目の入力には60時間以上か
かったが報酬は5000円程度。その後2回仕事をしたが、入金なく連絡取れ
ない。システムの支払いにローン会社を紹介されたが、サラ金だとわかった。

(20代 女性)

(国民生活センター 消費生活相談事例)

代金決済

○一時同居していた男にクレジットカード、キャッシュカード、印鑑等が入っ
た袋ごと盗まれ、不正使用された。カード会社からキャッシング50万円、家
電量販店のネット通販約24万円を支払えと言われて交渉中。今度は、カード
会社から「盗難届の3日後にネット会員月会費の売上げが決済された。このサ
イトにカード会員番号を記載した退会メールを送信せよ」と指示されたが危険
を感じる。

(30代 女性)

(国民生活センター 消費生活相談事例)

国際取引

○インターネットでアメリカのホテルを予約した。確認メールが来ないので解
約を申し出たが、届いていないと言われ解約料を請求された。

5日間ニューヨークのホテルに泊まる予定だったが、サイトの中の取消しフ
ォームを使ってキャンセルを申し出た。解約になったものと思っていたら予約
確認書がメールで届いたので、電話でカスタマーサービスに解約したことを告
げた。渡米中にメールを見たらホテルとの解約手続が不調に終わったので5泊
分全額を請求するとメールが来た。カード会社から請求され納得いかない。

(50代 男性)

(国民生活センター 消費生活相談事例)

○インターネットで中古ギターを購入し、代金はクレジットカードで支払うこ
とにした。届いた商品は音が出ないものだったので海外の業者に苦情をいうと、
点検して在庫しているので、運送会社の輸送中の事故だろうとして取り合っ
てくれない。運送会社も受取人からの苦情は受け付けないという。カード会社は

チャージバックはできないという。 (20代 男性)
(国民生活センター『国民生活』2001年4月、28頁)

インターネット・オークション

○インターネット・オークションで、個人から箆笥(10万円)を購入した。けやきの箆笥だから重いですよと言われ、総けやきだと思ったが合板の安物だった。 (40代 男性)

(第3回消費者契約法評価検討委員会 国民生活センター 資料1-2 p5)

○インターネット・オークションで落札したワンピース。商品に傷があり返品、返金を希望したら、自分が傷をつけた等と言いがかりをつけられた。いつも沢山出品している人だが、ストア登録ではない。オークションの主催者に問い合わせたら、特商法上の業者に当たる可能性があると言われた。 (女性)
(国民生活センター 消費生活相談事例)

○ネットオークションで落札した小包宅配サービスの無料ポイントシールが偽造品だったが提供サイトは補償を拒否。

品物が偽造シールであることがわかったが、出品者に連絡がとれなくなったため、提供サイトに詐欺による取引として補償を求めた。しかし、瑕疵による債務不履行であるとして補償するケースではないと回答された。その間に出品者は詐欺容疑で逮捕され容疑を認めている。 (20代 男性)

(国民生活センター 消費生活相談事例)

画面上の不実告知

○インターネットで子供の通信塾を契約したが、広告内容が実際と違うため苦情を伝えると、一方的に解約にされた。納得できない。

入会金10500円、月謝8190円を支払い入会した。ホームページには質問は何回でもよいと記載があったが、実際は1日2回までとの書面が届き、苦情を伝えたが、とりあえず1日2回の質問でも良いと思ししぶしぶ了承した。毎日のように質問をしていると、質問が多すぎると言われ、一方的に契約を解除された。1日2回以上はしていないのに、2回以上の日もあると言われたが、覚えはない。入会金は返還してほしい。 (40代 女性)

(国民生活センター 消費生活相談事例)

○会員制の旅館紹介サイトの会員になって、2000円の旅館を申込んだら、5500円の誤表示だと言われた。納得できない。解約し会費(3780円)の返金を希望。

業者は第二種旅行業者で、会費を払うと格安で旅館予約できるサイト。最大99%まで安くなるとか、一泊の宿泊費が109円とか書いてある。

(20代 女性)

(国民生活センター 消費生活相談事例)

○インターネットショッピングで照明器具を購入。説明では簡単に取り付けられると書いてあったのに工事が必要だった。解約希望。

ホームページ上では素人でも簡単に取り付けられますと書かれてあったのに実際にはできず、苦情を伝えたら工事をすれば取り付け可能と、数千円で工事ができると言う。商品が届いてから4日目に解約申出をしているが返事が来ない。説明とは違うので解約したい。

(30代 女性)

(国民生活センター 消費生活相談事例)

契約条項

○インターネットを見て、プロバイダ契約を申し込んだ。送られてきたモデムが不良品なので解約を申し出たら、1年分のキャンセル料を請求された。規約を見ると、最低利用期間は6ヵ月となっている。

(50代 女性)

(第3回消費者契約法評価検討委員会 国民生活センター 資料1—2 p10)

その他

○インターネット通販で脱毛器を買った。返品可能の広告だったのに、ダンボールをあけたら商品開封と見なされ、返金されない。

商品配達時にデビットカードで一括支払をした。ダンボールをあけて、商品のパッケージを見たら、イメージと違った。すぐに会社に電話をしたが、開封してあるので商品使用とみなし、返金できないといわれた。ダンボールを開けただけで、商品は見えていない。商品の箱にはシールなどなく、包装もされていないので、開けたかどうかは分からない仕様だ。開封された商品は返品できないと書いてあったが、自分は開封したとは思っていない。

(20代 女性)

(国民生活センター 消費生活相談事例)