

# 全に楽しもう! -ネット通販



池袋総合法律事務所

# <sub>弁護士</sub> 志水 芙美代

スマートフォンの普及率が高まり、スマー トフォンを利用したインターネット通販も身 近なものとなっています。便利な反面、画面 が小さく、注文もボタン1つでできてしまう ため、「イメージと異なる商品が届いた」「定 期購入だと思わずに注文してしまった」な ど、後からトラブルになることも少なくあり ません。

本記事でご紹介するポイントを押さえて、

安全にインターネット通販を楽しみましょう。

す。近隣の店舗にない商品を購入で はじめ、多くの人にとって便利で、 きたり、複数のショップを比較して 欠かせないものになってきていま また、時間的な制約もないため、忙 物を持ち運んだりする必要がなく、 しい人や体力に自信のない高齢者を インターネットを利用した買い物 お店に足を運んだり、重たい荷

取引条件などをよく確認せずに注文 たりすることも魅力です。 る商品が届いたり、気軽さのあまり 認できないため、イメージとは異な してしまったりして、トラブルとな 他方で、画面越しでしか商品を確

最も条件の良いところから購入でき

# 全世代にインターネット 通販が身近な時代に

約50%が利用しています。 90%、60歳代で約80%、70歳代でも 果」によると、インターネット利用 ンが増えており、20~50歳代で約 する際の機器としてはスマートフォ 者の割合は13~60歳で90%以上、 の「令和6年通信利用動向調査の結 身近なものとなっています。総務省 及が進み、インターネットの利用が して、個人がインターネットを利用 歳代でも約70%に達しています。 年齢を問わずスマートフォンの普 そ 70

で、「特定商取引に関する法律」(以

れています。

広告や表示に関するルールが定めら 下「特定商取引法」といいます。) は

#### 特定商取引法の 「広告」とは?

通信販売などで商品 やサービスを売る際 に、消費者に向けて販 売条件を知らせるも ののこと。(商品を宣 伝するだけのCMな どは該当しません。)

確認しておくべきこと 商品を選ぶ段階で

ることも少なくありません。 ただきたいポイントをご紹介します。 全に利用するために、気を付けてい インターネット通販のルール そこで、インターネット通販を安 「通信販売」という取引の一 インターネット通販は、 法律上 種

物をする場合、商品名などを検索し ルールとして、 では広告が重要な役割を果たすの と思います。このように、通信販売 に、商品を比較・検討していること て出てくる広告の情報を手掛かり 皆さんが、 特定商取引法では、広告表示の インターネットで買い 契約相手や契約内

ばならないことを定めています。 品特約含む。) など) を表示しなけれ 込みの撤回や解除に関すること(返 含む。)、代金の支払時期・方法、 住所、電話番号、販売価格(送料も 容・条件(事業者の氏名(名称)、 申

# 返品はできるの?

ピングなどの通信販売には適用され 返品できるのでしょうか。 ません。では、 インターネット通販やテレビショッ できる「クーリング・オフ制度」は、 定期間内であれば無条件で解約 通信販売の場合は、

とは、 ルールのことです。 者側の都合による返品が認められる イメージと異なっていたなど、消費 の内容が有効となります。返品特約 を定めて広告に表示していれば、そ ついては、事業者が特約(返品特約) 通信販売での返品の可否や条件に サイズが違った、届いてみたら 特約で定めている内容に従っ

いない、 れば、 この法律の定めは、 から(その日を含め)8日以内であ めにより、商品の引渡しを受けた日 ていない場合は、特定商取引法の定 もし、 (返品時の送料は消費者の負担)。 申込みの撤回や解除ができま 事業者が返品特約を定めて 定めていても広告に表示し クーリング・オ

> 用されます。 を表示していなかった場合にだけ適 をよく確認しましょう。 されません。返品特約の有無や内容 の場合、事業者が返品特約を表示し フ制度と異なり、事業者が返品特約 という場合には、このルールは適用 ていたが、消費者が見落としていた したがって、通信販売

う特約があったとしても、 請求することができます。 ルールに従って契約解除や返品がで いた場合などは、「返品不可」とい 他方で、事業者に責任がある場 不良品や商品説明と違う物が届 代金を支払済みの場合は返金を 例えば、商品が届かなかった場 民法の

# 誇大広告に注意!

うな表示」を禁止しています。 見かけることがあります。誇大広告 告に該当する可能性があります。 月で痩せる」などの表現は、 ば「必ず効果がある」「絶対に1カ ものよりも著しく優良であり、若し ださい。特定商取引法では、「著し 現や絶対的な効果を約束する広告を くは有利であると人を誤認させるよ く事実に相違する表示」や「実際の の可能性があるので、気を付けてく 「本当?!」と思うような大げさな表 インターネットを見ていると 誇大広 例え

> 約をしてよいのか、冷静に検討しま のような広告をしている事業者と契 しょう。

# ●商品を選ぶ

の6つの項目を表示しなければなら

ないことになっています。

申込内容に関する必要な情報をきち する前の最終確認画面で、消費者が

んと確認できるようにするため、次

扱っている場合は、 するのもよいでしょう。 また、他のお店でも同じ商品を取り 決めるのではなく、次のチェックポ イントをしっかり確認しましょう。 商品の写真と値段だけ見てすぐに 取引条件を比較

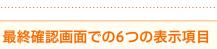


## 商品を選ぶ段階でのチェックポイント

- ☑ 販売業者が実在の住所を表示しているか
- ☑ 前払い以外の支払方法も選択できるか
- ☑ 購入後の返品はできるか (返品特約の有無・内容)
- ▼ 誇大広告に注意 など

値段だけでなく他の店と取引 条件を比較してみよ





- 分量
- 2 販売価格・対価 (送料の表示も必要)
- ③支払の時期・方法

43引渡·提供時期

- 3申込期間(期限のある場合)
- ⑥申込みの撤回、解除に関すること (返品特約含む。)
- ※定期購入の場合は、回数や2回目以降の 代金なども表示



かないまま注文してしまうケースが 毎月届く定期購入であることに気付 をスクロールして情報を確認しま とつ確認するようにしましょう。ス 内容をなすものですので、ひとつひ しょう。近年多いトラブルとしては、 マートフォンは画面が小さく全体を 度に表示しきれない場合もあるた この6つの項目は、 きちんとページの最後まで画面 契約の重要な

最終確認画面での6つの表示項目

確認しておくべきこと 商品を注文する段階で

インターネット通販では、

注文を

違い等により申込みをしてしまった れておらず、 表示がない場合は取り消し可能? 前述の6つの項目が正しく表示さ 消費者が次のように勘

> 寄りの消費生活センターへ相談を! 生した場合や不審なメールが届いた場合は ※インターネット通販に関して、トラブルが発

|188(消費者ホットライン)

#### 最終確認画面でのチェックポイント

- ☑1回限りの購入? 定期購入? (定期購入の場合、回数や2回目以降の支払額は? 解約しないとずっと続くの?)
- ☑ 解約方法・条件や返品方法・条件は?
- ☑ 支払時期や引渡時期は?
- ☑ ページの最後までスクロールして 情報を確認
- ☑ 最終確認画面のスクリーンショット を撮って保存



Ŋ る合は、 それを事実と勘違いして申込みを 事 契約を取り消すことができます。 実と異なる表示がされていて、 特定商取引法の定めに

た場合 申込みボタンと知らずに注文確定 在 で、 しな 表示されていない事項 いと勘違いして申込み 分が存

ボタンを押してしまった場合 など

りすることもあるので十分注意して いようにごく小さく記載されていた

ください。

番末尾に書かれていたり、

目立たな

益な情報が画面をスクロールし

期の情報も重要です。

消費者に不利

の

い事態となっても困るので、 要な物なのになかなか商品が届

引渡時

必要な表示がされてい

なかっ

かな

よく確認しましょう。

また、

すぐ必

ることの表示を見落としていないか、

った広告に流されて定期

(購入であ

あります。

初回

お試

し○○円!」と

なものです。 ルになりがちです。

を楽しみましょう。

存して、

後になって悔やむことがないよう 確定ボタンを押してしまい、 引条件を十分確認しないままに注文 最終確認画面の記載をよく確認・保 インターネット通販はとても便 広告に表示されている内容や 広告表示に惹かれた勢いで、 安全にインターネット通 し かし、 注文してから その手軽さか トラブ 取 刹

[ 次号の今月の話題は 「カスタマーハラスメント」 についてです。]

#### 図書資料室から

## インターネット通販」の関連図書・資料を紹介

#### マンガでわかる あなたを狙う消費者トラブル40例

佐伯 理華 ほか著 (弘文堂)

インターネット通販による契約トラブルから投資詐欺まで、40の被害例を漫画と弁護士の解 説で分かりやすく紹介。知っておきたい契約の知識を学ぶ。

#### すぐに役立つ電子商取引から削除請求まで 図解とQ&Aでわかる 最新 ネットトラブルをめぐる法律とトラブル解決法

森 公任/森元 みのり 監修 (三修社)

ネットオークションから個人情報保護まで、ネットをめぐる法律問題と法務対策を幅広く網 羅。ネット通販、なりすましなどのトラブルや犯罪被害についての対策まで取り上げている。

#### 学んで実践 防ごう! 契約トラブル (東京都消費生活総合センター)

高齢者に多い3つの契約トラブルを紹介。「インターネット通信販売編」では、スマホで試し に購入したサプリが、まさかの定期購入の契約になっていた事例を取り上げ、トラブルに遭 わないための対応策を考察。

#### 東京都消費生活総合センター(飯田橋)

新宿区神楽河岸1-1 セントラルプラザ15階

[利用時間] 月~木 9:00~17:00 金 9:00~20:00 10:00~17:00

[休 室 日] 日曜·祝日·年末年始· 蔵書点検期間

#### 東京都多摩消費生活センター(立川)

立川市曙町1-22-17 アーバンセンター立川3階

**042-522-5119** 

[利用時間] 月~金 9:00~17:00 [休 室 日] 土曜·日曜·祝日·年末年始· 蔵書点検期間

#### 読んでみて! 話題の新着図書

#### 終活の落とし穴

西川 満則/福村 雄一/ 大城 京子/小島 秀樹 著 (日経BP 日本経済新聞出版)

人生の最期には、いくつも の「落とし穴」が潜んでいる。 医療、相続、お金、介護と いった幅広いテーマの落と し穴について解説した本書 は、これから終活をする方に お勧めの一冊。

#### ●利用方法

閲覧…どなたでも(開架式) 貸出…都内在住・在勤・在学の方対象 (図書5冊、DVDなど3本まで2週間) ※閲覧のみの資料もあり 身分証明書等の提示で利用者カードを 発行

資料室利用案内

# その持ち方、危険です!!

#### ~「傘の安全性に関する調査」を実施しました~

傘は晴雨問わず使用機会が非常に多い商品ですが、たたんだ傘の持ち方次第では重大な事故につな がる危険があります。そこで東京都は、傘による事故の防止に向けて、アンケートによる消費者の 使用実態調査と、安全性に関する試験を実施しました。

#### アンケート調査結果(抜粋)

アンケート調査対象:都内在住で20歳以上の男女2,000人

#### **傘による危害やヒヤリ・ハットの経験をした人は 44.0%**

- ●エスカレーターで前の人の傘の先が目に入りそうになった。
- ●階段を上っている時に、自分の傘が後ろの人に当たってしまった。

傘による危害やヒヤリ・ハットの発生場所は、 駅構内(階段・エスカレーター)が最も多かった。

**傘を横向きまたは斜めにして持ったことがある人は 34.0%** 



#### 安全性に関する試験結果(抜粋)

横持ちした傘がぶつかったときの衝撃力を測定するた め、振り子装置に傘を横向きに固定し、歩行時の腕振 りのように45度の角度から傘を振り下ろしました。 衝撃力はピアノ約1台分と大きく、それが傘の先端に 集中するため、身体に当たると失明や骨折などの重篤 なけがを負う可能性があることが分かりました。

実験の動画はこちら





傘の先端が衝突し、厚さ1.6mmのガラスが粉砕した

#### 消費者へのアドバイス

1表示以上の長さであることを意識しましょう。

一般的に表示されている 「傘の長さ」 は親骨の長さを指し、 <sub>石突き</sub> 持ち手や傘の先端 (石突き) の長さは入っていません。



2 必ず持ち手を持ち、石突きが真下 (地面・床方向) に向くように 持ちましょう。

傘は持ちやすいからと言って横向きに持つと大変危険です。



詳細は「東京くらしWEB」その持ち方、危険です!~「傘の安全性に関する調査」を実施しました~ https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/anzen/test/2024kasa.html



問い合わせ |東京都生活文化局 消費生活部 生活安全課 🥄 03-5388-3082

#### ● 定員ありの講座: 応募者多数の場合は抽選、定員に満たない場合は締切日以降も受付

### 消費者問題マスター講座 (全13回) 定員なし

消費者問題について体系的に知識を習得し、地域や職場などで消費者教育等の推進に中心的な 役割を果たす人材の育成を目的とした連続講座です。



※公的資格を証するもの ではありません。

実施内容・日程

内容

第1回 消費者市民

第2回 消費生活行政

第3回 製品安全

第4回 契約(民法)

契約 第5回 (消費者契約法)

第6回 金融・投資商品

第7回 特定商取引法

第8回 食生活

第9回 食品表示

第10回 高齢者被害

第11回 消費行動

第12回 IT社会

第13回 被害救済制度

日程 令和7年9月から12月まで 詳細は、下記URLまたは二次元コードで

応募要件 次の要件を満たす方

全13回のうち、9回以上受講できること

● 消費者問題に関心があり、地域・職場などにおいて積極的に活動する意欲があること

受講方法 | オンライン配信

申込方法 | 電子申請 https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/manabitai/koza/center/koza\_m250624.html

申込締切 | 8月13日(水) 受信有効 ※8月27日(水)までに申込者全員に受講方法をメールで通知

問い合わせ 東京都消費生活総合センター 活動推進課 学習推進担当 03-3235-1157

※電子申請が困難な場合はご相談ください。

実
験
寒
當
語

#### 会場・日時 飯田橋会場(消費生活総合センター) 立川会場(多摩消費生活センター) 実験実習室 実験実習室 新宿区神楽河岸1-1 立川市柴崎町2-15-19 包丁の基礎知識 東京都消費生活 セントラルプラザ17階 東京都北多摩北部建設事務所3階 ~切れ味がいいと 総合センター 料理も変わる!?~ 9月18日(木) 13:30~16:00 9月11日(木) 13:30~16:00 技術支援担当職員 ●定員 32名 ●定員 16名 定員あり 申込締切 8月27日(水) (受信有効) ● 申込締切 9月3日(水) (受信有効) 9/12(金)までに、メールにて抽選結果を通知 9/8(月)までに、メールにて抽選結果を通知

※包丁の持ち込みは、固くお断りします。「研ぐ」 仕組みや効果についての講座です。

申込方法 電子申請 https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/manabitai/koza/center/koza250911.html



食育講 學

~人生100年時代の健康食生活~ 必要な栄養とフレイル予防

定員なし

講座

管理栄養士 鈴木 明子氏

講師

9月1日(月) 正午~9月26日(金) 正午

日時

YouTube(録画配信)

申込締切 9月25日(木) (受信有効)

事前にメールにて視聴用URLを通知

申込方法

東京都消費生活総合センター 実験実習講座担当

電子申請 https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/manabitai/koza/center/koza20250901.html

実験実習講座 (飯田橋会場) 問い合わせ

**\** 03-3235-1157

実験実習講座 (立川会場)・食育講座 問い合わせ

東京都多摩消費生活センター 実験実習講座または食育講座担当

**042-522-5119** 

※電子申請が困難な場合はご相談ください。

会場 日時 8月5日 (火) 9:30 ~正午 会場 立川防災館(立川市泉町1156-1) 定員あり

No	講座名	募集学年	内容
1	楽しみながら防災体験! いざという時にそなえよう	小学4~6年生 (児童と保護者のペア) 24組48名	煙体験やVR防災体験を通して日頃の備えの大切さに ついて考え、夏場のレジャーで起こりやすい事故やくらしの 安全についてクイズで学ぼう。

WEB版 配信期間 7月28日 (月) 正午~9月1日 (月) 正午 視聴方法 YouTube (録画配信) 定員なし

No	講座名	視聴推奨学年	内容
1	おやこで学ぶ お金ってなんだろう?	小学1~3年生	お金はどうして大切にしないといけないの? お話をきいてクイズに挑戦して、お金の役割を学ぼう。
2	親子で学ぶ かしこいお金の使い方	小学4~6年生	お金の大切さを学んで、かしこくお金を使ったり、ためたり、 増やしたりする方法を考えてみよう。
3	ネット・スマホの ルールやマナーをしろう	小学1~3年生	スマホでゲームをしたり、ネットを見たり、 楽しく安全に使うための基本を知ろう。
4	ネット・スマホの ルールを決めて使おう	小学4~6年生	便利なネットやSNS。使い方をまちがえると大変なことに?! ルールを決めて楽しく安全に使おう。
5	やさいをしって、かんじて、 なかよくなろう!	小学1~3年生	東京で作られる野菜について学んで、おうちでできる 簡単レンチンレシピに挑戦してみよう。
6	生ごみが消える箱?! ダンボールコンポストって なんだろう?	小学4~6年生	おうちでできるダンボールコンポストの仕組みと 使い方を知って、エシカル消費について考えてみよう。
7	飲み終わったペットボトルは どうなるの? プラスチック リサイクルについて知ろう	小学4~6年生	使い終わったプラスチックはどうなるの? プラスチック リサイクルから、環境問題について考えてみよう。

※1回のみの受講も可 ※「視聴推奨学年」を設けていますが、どの講座をどの順番で見ていただいてもOK! ※各講座45分から60分程度 ※事前にメールにて視聴用URLをお知らせ

対 象 都内在住・在学の小学生とその保護者

申込方法 電子申請 https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/manabitai/koza/center/koza20250728.html

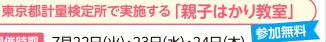
申込締切 会場 7月13日(日) 受信有効 WEB版 8月31日(日) 受信有効

| 東京都多摩消費生活センター 親子夏休み講座担当 | 14042-522-5119 問い合わせ

※電子申請が困難な場合はご相談ください。

#### お知らせ

# 東京都計量検定所夏のイベント



開催時期 7月22日(火)・23日(水)・24日(木)

8月18日(月)・19日(火)・20日(水) 13:30~16:00

開催内容 計量検定所の施設見学、「棒はかり」の工作ほか

開催場所 東京都計量検定所 (江東区新砂3-3-41)

募集対象 都内在住・在学の小学生 (2名まで)と その保護者1名、抽選で各日20組

申込方法 電子申請 ※詳細は下記URLまたは二次元コードで

申込締切 7月2日(水)受信有効

WEB版「親子はかり教室」

配信期間 7月15日(火)から9月14日(日)まで

試聴方法 YouTube (録画配信)

内容

※詳細は下記URLまたは二次元コードで

● 「はかる(計量)」に関する内容、計量クイズなど

「棒はかり」の工作(動画)

100円ショップなどで購入可能な品物を使った棒 はかりの作成手順を紹介しますので、工夫を加え てオリジナルの棒はかりを作成してみてください。

詳細はこちら https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/manabitai/koza/keiryo/



# 太陽光発電システムの設置は慎重に検討しましょう!

### ~契約する際の注意点~

突然自宅に来訪した事業者から、「電気代が安くなる」「補助金が支給 される」「20年で工事費の元が取れる」と太陽光発電システムの設置を 勧められました。メリットを強調された説明を受け、設置を検討したい と思いましたが、事業者の説明は本当か、デメリットはないのかと不安になりま した。注意点を知りたいです。





近年、光熱費の高騰、自治体の補助金制度 の拡充の影響等もあり、太陽光発電システム 設置に関する相談が増えています。検討する 際は下記の点に留意しましょう。

#### 経費の確認

事業者はメリットばかり強調しがちですが、次の点を 必ず確認しましょう。①初期投資費用、②ランニングコス ト(メンテナンス費用(4年に1回以上)、保険料など)、 ③耐用年数経過後の廃棄費用

#### 補助金制度の内容(有無)

お住まいの自治体によって補助金制度が違います。 補助金の内容は事業者に任せきりにせず、自ら調べま しょう。\*1

#### 事業者の信用性

設置工事は電気工事に関する専門知識と技術が必要 不可欠です。事業者に、次の点を聞いて確認しましょう。 ①施工実績、②「電気工事業」の登録、③「電気工事士」 の資格保有者の配置、4保証とアフターサービス体制

#### 建物への影響の有無

屋根に設置するソーラーパネルは、重いものだと数百 kgの荷重がかかります。屋根がその重さに耐えられるか、 建物の耐震基準を満たしているか、見積書と仕様書を 基に事業者に確認しましょう。

太陽光発電システムの設置は高額な契約になるので、 複数の事業者から見積もりを取り、納得いくまで説明を 受けて、十分検討しましょう。

不安な点があれば、まずは最寄りの消費生活センター に相談しましょう。

[参考]※1 東京都の太陽光発電の助成制度等に関する情報 「クール・ネット東京」 https://www.tokyo-co2down.jp/

東京都消費生活総合センター \ 03-3235-1155 お近くの相談窓口 (消費者ホットライン) 📞 局番なし 188

#### フレッシュ市場



東京オリジナル品種の「東京紅」

#### カキ

カキといえば秋の味覚の代表格として有名ですが、 都内でも多摩地域をはじめ、区部でも栽培が行われ、 年間800トンほど生産されています。都内における主 な栽培品種は、果汁が多くジューシーな「富有」や、甘 みが強くしっかりとした食感が特徴の「次郎」のほか、

デザイン:株式会社トライ 印刷:株式会社エイチケイグラフィックス 印刷物規格表第1類 印刷番号(6)84

大玉で果皮の紅色が濃い東京オリジナル品種の「東京 紅」などがあります。いずれの品種も主に10月から11 月にかけて収穫され、直売所などで販売されています。 また、果実を使ったジャムやスイーツも人気があります。 カキはカメムシなどの害虫に注意していただければ、庭 木としてご家庭でも栽培を楽しむことができます。

秋には直売所などに足を運んでいただき、ぜひ東京 産のカキをご賞味ください。

資料提供:(公財)東京都農林水産振興財団 東京都農林総合研究センター

#### (東京産の旬な食材情報はこちら!

都民の皆様に東京の農林水産物の魅力を伝え、味わい、体験していた だけるよう、(公財) 東京都農林水産振興財団では、WEBサイト「とうきょ うの恵み TOKYO GROWN」を開設しています。東京産食材が味わえ るこだわりのレストランや旬の野菜・果物、加工品等の特産物情報など、 東京の農林水産情報をふんだんにお届けしますので、ぜひご覧ください。

詳しくは TOKYO GROWN 検索

東京(らしわっと No.296 令和7年7月1日発行

編集発行:東京都消費生活総合センター 〒162-0823 新宿区神楽河岸1-1 TEL.03-3235-1157 「東京都 くらし・住まい」 X(旧Twitter)



消費生活行政情報はSNSでも発信中! ぜひフォローしてください。

