

ネットとうほく 2017 (検) 第4号-2

平成30年5月28日

東京都千代田区外神田4丁目3番1号
株式会社虎の穴 御 中

〒981-0933 仙台市青葉区柏木一丁目2-40
ブライツシティ柏木702号室
内閣総理大臣認定 適格消費者団体
特定非営利活動法人消費者市民ネットとうほく

理事長 吉岡和弘

電話 022-727-9123

FAX 022-739-7477

URL <http://www.shiminnet-tohoku.com>



要 請 書

当団体からの平成29年11月13日付お問い合わせについて、同年12月6日
付ご回答をいただきありがとうございました。

貴社からの回答を拝見し、下記の点について要請させていただきたいと思えます。

記

【要請事項】

- ① 商品未着の場合に、平成29年12月6日付回答書記載の対応をとることを、通信販売会員利用規約への記載及び利用者が容易に把握し得る方法によって、利用者に周知すること。
- ② 商品未着の場合の問い合わせ先、利用者がとるべき対応を周知すること

【理由】

①について

利用者が通信販売によって貴社から商品を購入する際には、利用者はポスト等に投かんする配送サービスと直接配送される配送サービスから配送方法を選択することとなります。貴社の通信販売会員利用規約を見る限り、「商品に瑕疵のあつ

た場合」「ご注文内容とは異なる商品が到着した場合」「配送中に破損した商品の場合」の貴社の対応（10条4項2号）について認識することが可能ですが、「商品自体が未着であった場合」の貴社の対応について認識することはできません。また、サイトのトップページ下部の「配送・受取」の「ネコポス」を見ても、「商品の破損・紛失等」に関する返品についてのみ記載されているにすぎません。利用者は、当然に商品が手元に届くことを前提として商品購入の申し込みを行いますし、利用者が仮に貴社の通信販売会員利用規約を見たとしても瑕疵や異なる商品の配送といった危険について前提としていることは読み取ることができても、そもそも商品自体が未着となることの危険について前提とされていると読み取ることはできません。

よって、利用者は商品未着の危険については認識することができず、その危険を利用者が負うのか、貴社が負うのか理解できないままに購入申し込みをすることになります。その結果、商品未着の場合に利用者が承諾していない負担を迫られる、ないしは利用者から貴社に対して、貴社が商品未着の場合に想定している対応を求めることができないという不測の損害を被るおそれがあります。

貴社の回答書記載の対応の当否については、当団体内においてもいろいろな意見があり、その対応自体を相当と認めるものではありませんが、少なくとも上記要請事項記載のような周知は実施すべきであると思料いたします。

②について

貴社HPの「よくあるご質問（ご注文について）」において、一定期間が経過しても購入履歴の表示が【発送完了】にならない場合の問い合わせ先は記載しておりますが、購入履歴の表示が【発送完了】になったにも拘わらず商品が未着となっている場合の問い合わせ先は明示されておられません。

その場合の問い合わせ先、ならびに利用者のとるべき対応について明示する必要があると思われます。

なお、上記①、②の周知の方法につきましては、一般の利用者の中には通信販売会員利用規約をすべて確認することなく申し込みを行う利用者も相当数存在すると思われることから、「配送・受取」のページにおける記載等、そのほかに利用者が容易に把握しうる方法によっても周知する必要があると思われますので、この点についてもご検討ください。

以上