

## 楽天市場でショップを運営する会社に対する照会事案

楽天市場のネットショッピングに出店しているショップ(オートバイ用品等販売)について、ネット上で表示しているキャンセルのルールと実際の運用が異なっているとの情報提供を受けて、当該ショップ運営会社に運用の実態を照会し、改善する旨の回答を得た事案

### 1 事案(情報提供)の概要

情報提供者は、楽天市場内のショップ(相手方)にバイクのバッテリーを注文し、決済方法は銀行振込を選択した。同ショップのホームページには「7日以内にご入金がない場合、ご注文はキャンセルとさせていただきます」との記載がされていた。商品申込み後すぐに注文確定メールが届き振込口座の案内があったが、注文した商品が自分の希望する規格でないことがわかったため、キャンセルしたいと思い(7日間代金を払わずにいれば自動的にキャンセルになると思い)そのまま放置した。

ところが、注文から2~3週間ほど経過した後にショップから、入金確認ができないので商品到着時に代引きで支払ってほしいという内容のメールが届いた。

ホームページ上の表示からは、入金をしないで7日が経過すると自動的にキャンセルになると解釈できるが、実際の運用は異なっており、顧客が誤解するおそれがある。

顧客が誤解しないように、ホームページ上の表示に沿った運用を実施すべきではないか。

### 2 結論(成果、終了日、終了内容、法令上の根拠等)

当方からの照会等に対し、同社から下記のような回答が得られ、サイト上の表示の明確化と運用の統一が図られたことが確認された。

#### 記

今回のお問い合わせに関してお客様へ与える情報を明確、明瞭に改善を致します。銀行振込の場合のキャンセル文面に関しましては

「ご注文の確定後、長期にご入金がないお客様にはご案内のメールを送信させていただきます。その後、ご案内メールにご入金、ご返答が1週間以内でない場合には自動キャンセルとさせていただきます。」

上記文面に変更をさせて頂きサイト購入をより良くご使用頂ける様に改善させていただきます。