ネット通販で注文の個数操作ミス

弁護士さん相談です！

50代の主婦。重い荷物を運ぶ必要が無く、自宅まで商品を届けてくれる便利さにひかれ、インターネットの通信販売を利用し始めた。しかし、パソコン操作は得意ではなく、購入個数の入力をミス。1個のはずが11個の商品が届いてしまった。間違えたのは確かだが、返品には応じてもらえないのだろうか。

Q 同じ品が11個、返品は

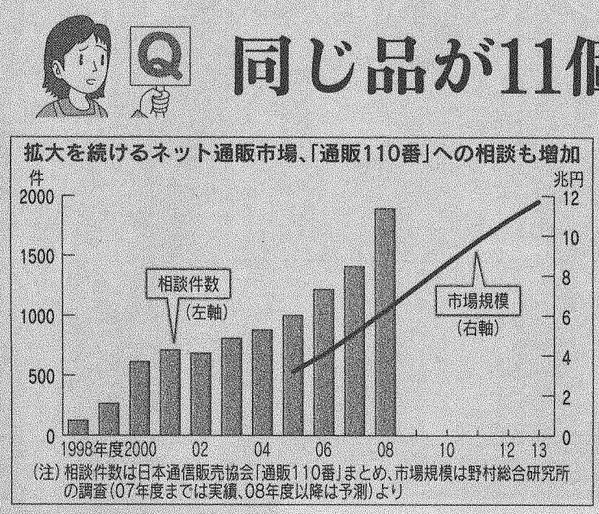
夫「注文する前にちゃんと確認しなかったの？」
妻「ついつい見落としてしまったのよ…」

自宅や外出先でパソコンや携帯電話から気軽に買い物ができる利便性から、ネット通販は拡大を続けている。野村総合研究所の調査によると、2008年度の市場規模は約6兆2200億円。05年度（約3兆1800億円）からほぼ倍増しており、12年度には10兆円を突破する見込みだ。

一方、トラブルも増加傾向。日本通信販売協会（東京・中央）の電話相談窓口「通販110番」に寄せられた08年度のネット通販に関する相談件数は1894件で、04年度（879件）の2倍以上に。注文媒体が判明した相談件数の中でインターネットが占める割合は約58%と、テレビやカタログなどを大きく上回っている。

多くは業者側の不手際によるものと考えられるが、消費者が商品や取引内容をきちんと確認しなかったために起こったトラブルも少なくない。

主婦が返品条件を確認してみたところ、「返品・交換は不良品のみ。良品については受け付けない」と記載してあった。「操作ミスなので注文を無効にできないか」と問い合わせたが、通販会社に「契約は成立している」と返品を断られてしまった。そこで知人の弁護士に相談することにした。



（注）相談件数は日本通信販売協会「通販110番」まとめ、市場規模は野村総合研究所の調査（07年度までは実績、08年度以降は予測）より

妻「私のミスですが、何とかなりませんか」
弁護士「注文内容の『確認画面』があったら、返品は受け付けてもらえません」

ポイントは、注文する前に内容を確認できるような画面があったかどうか。入力ミスなども起き得ることから、01年に施行された電子契約法は、消費者が申し込み内容を確認できるような処置を事業者が取っていない場合、申し込みは無効としている。つまり、最終的に注文を確定する前に、内容を確認したり、間違いを訂正したりできる画面などがなければ、操作ミスでの注文は無効となる。

これらの画面があった場合は注文の無効は主張できない。インターネット取引に詳しい湯原伸一弁護士によると「特定商取引法でも確認画面の表示を義務付けており、悪質な業者を除いて確認の仕組みを設けているサイトがほとんど」という。消費者問題に詳しい村千鶴子弁護士は「注意書きや確認画面を読み飛ばしてしまう人も多いが、しっかりチェックする必要がある」と指摘する。

A 確認画面の有無次第

妻「それならクーリングオフはできないのかしら」
弁護士「通販には適用されません。商品や返品条件をしっかり確認しましょう」

通販はクーリングオフの適用外ということにも注意が必要だ。一定期間内なら無条件で解約できるクーリングオフは、訪問販売などじっくり考える時間が無く、強引な勧誘が行われやすいとされる業種を対象としている。海外では通販に適用している国もあるものの、日本では購入までに検討する時間が十分にあると考えられており、使うことはできない。

通販会社には返品制度の有無や内容を表示する義務があるが、表示がなかったり、小さくて分かりにくかったり、トラブルになるケースも多い。そのため、12月に施行される改正特定商取引法では、そのような場合には返品ができるようにし、消費者保護を進める。ただ、クーリングオフとは違うため、「返品不可」とはっきりと表示されていると、返品は受け付けてもらえない。「ネット通販では消費者の自己責任も求められる」（湯原弁護士）

村弁護士は「苦情や問い合わせはネット上やメールだけで、電話対応しないところも多く、連絡が付かずに泣き寝入りというケースもある。市場が拡大するなか、購入後のフォロー体制を見直していく必要もあるのではないか」と話している。（綱島雄太）

日本通信販売協会が提唱する7つのチェックポイント
①ネットショップの身元を確認する
②いくらかかるか計算する
③返品条件を調べておく
④決済方法をしっかり選ぶ
⑤その他、細かい条件も併せてプリントアウト
⑥届いた商品はすぐに確認する
⑦支払いや返品の控えは必ず保管しておく

暮らしの疑問 プロが答える

屋台を出す手続きは？

地元の自治体が主催する秋の文化祭に、私たちのサークルも子供たちの喜びそうな食べ物の屋台を出店しようと計画しています。どのような手続きが必要でしょうか。（30代、女性）

不特定多数の顧客に対して飲食物を提供する場合、手続き内容はご相談のような一時的な出店か、通常の飲食店かなど、出店形態によって変わってきます。自治体には、①主な目的が営利追求ではない②出店する行事自体が国、自治体などの関与のもと、公共的目的を有している③出店期間、回数、性質が各自治体の定めに適合している――といった点を満たす必要があります。③は自治体によって異なっています。東京都の場合は、出店日数が1年に5日以下です。

一時的な出店でも、原則として食品衛生法上の許可が必要です。許可には、厳格に定められた要件を満たすことが求められます。

手続きは、「臨時出店届」と「行事開催届」を2部ずつ作成し保健所に提出します。自治体には、

法律広場

働くお父さん、お母さんにとって、仕事だけではなく、子どもを育てることも、老いた親に関わることももに大切です。しかし、仕事と子育て・介護の両立はまだ難しいようです。

厚労省の調査によると、第1子出産を機に離職する

このような状況が少子化の背景にあります。少子化が進めば労働力人口が減り経済活動が停滞する心配があります。年金等の社会保障の基盤が弱くなる問題も指摘されています。労働力人口の減少を補う意味でも女性の就労に期待が寄せられていますが、女性たちの多くが出産を機に退職してしまうのです。

仕事と子育て等の両立支援に関する法制は、ある程度充実してきました。例えば、07年に改正された男女

日経生活モニター会議 □ 弁当持参派が増えた影響は □

上司と接近、愚痴話せず

家計への負担を減らそうと、職場に弁当を持参する人が増えている。彼らが職場にどのような波紋を広げているか「日経生活モニター」に聞いた。

持参派がメリットとしてまず挙げるのはやはり経済効果。30代の女性が「社食から弁当に切り替えたことで昼食代が月9000円から6500円に節約できた」と明かせば、60代男性も「周囲に合わせて2カ月前から弁当を持参。費用は1回500円で今までの半分」とコメントを寄せていた。

半面、中高年男性の弁当派転向が周囲に戸惑いをもたらすことも。「今では営業部長まで弁当派。客先に外出しても昼は必ず帰ってくる。弁当中心にアポをしているようで不思議」（50代男性）、「最近上司がお弁当派になって女子の輪に入ってくるようになり愚痴が話せない。ちょっと窮屈」（30代女性）といった声がある。30代女性は「私は作って持たせる立場だが、職場に弁当派が増えたことで、夫が周囲と比較しておかずにケチをつけるようになった」と本気で怒っていた。

エチケット問題も発生。50代男性は「会議室におかずが落ちていた。机にコップの跡が残っていたりする。来客応接にも使う部屋なので、せめて後かたづけをしてほしい」と嘆き、30代女性は「職場がにおう。キムチ弁当を持ってくる人がいて非常に迷惑」と困った様子。職場の雰囲気に微妙に影響するだけに、定着までに時間がかかりそうだ。

50代男性、30代女性）
ると予約制になる。持参した弁当
が少なくなった（50代女性）
有効回答は421

何も教えて
これだけは
ブレインマン

受け継がれるのにふさわしい土地活用があります
ハイグレードな賃貸マンションをローコストで建築できる
ブレインマンションは将来のための確かな選択です
ハイグレード賃貸マンション
BRAIN MANSION
ブレイン・マンション
土地資産を有効に活用することで、
より豊かなライフプランや将来の円滑な相続が実現できます。
ブレインマンションは、快適な居住性の鉄筋コンクリート造で
耐久性に優れた外壁全面タイル貼り。
将来にわたって「住みたい」と思われる建物でありつづけます。

ハイグレード
ローコスト