

<報道発表資料>

平成23年5月26日
社団法人全国消費生活相談員協会

インターネット通信事業者の注文画面が改善された

当協会は、適格消費者団体として、下記事業者のインターネットショッピングサイトの「1-Click」注文による契約締結方法について、消費者取引の公正・適正の観点からみて問題があると判断し、「1-Click」注文画面の是正の申入れを行いました。

これに対して相手方事業者が申入れを受け入れ、一定の改善が行われたことを以てこの申入れを終了しました。

平成22年12月2日当協会から申入書送付

相手方事業者：アマゾンジャパン株式会社

東京都渋谷区渋谷2 15 1

1 申入れまでの経緯

当協会ウェブサイト上の「消費者被害メール便」に、アマゾンジャパンへの苦情が寄せられました。

苦情の内容は、「1-Click」で買うという意味がよくわからずクリックしたら、確認画面が出なかったので購入できていないと思い、通常の申込方法で申し込んだため、二重に注文してしまった。」というものです。

当協会が「1-Click」注文の画面を確認したところ、苦情内容の通りの事実関係が確認できたため、申入れを行いました。

2 当協会からの申入れの内容と理由の要旨

申入れの内容

「1-Click」注文においても、注文が確定される前に、注文内容を確認できる画面の表示を求める。(いわゆる「確認画面」)

注文内容を確認できる画面が表示されない場合、あるいは消費者が自ら確認不要の意思表示を行ったのではない場合に、消費者から、注文の意思表示が「錯誤により無効」との主張がなされたときは、その無効を前提とした契約関係の解消の処理をされることを求める。

また、前項のような場合には、いつでも錯誤無効の主張が可能であることを、消費者が容易に認識できる表示を、注文操作の後、直ちに表示するような措置を求める。

理由：

「1-Click」注文において、「1-Click」ボタンをクリックして注文すると、すぐに「注文が確定されました。」と表示される。本来、電子契約法では、消費者が注文するつもりではないのに、誤って注文ボタンをクリックした場合には、電子契約法3条が適用され、錯誤により無効となり、この無効の主張は、民法上いつでもできるものとされている。ところがこの「1-Click」では、「注文が確定されました。」という表示がされ、以後はキャンセル等が一切できないかのような誤認を消費者に与えている。

また、事業者の規定によるとキャンセルできるのは、「未発送の商品」に限られ、返品についても未使用かつ未開封の商品で商品到着後30日以内と制限されている。これは本来、時間的制限を受けないはずである、消費者からの錯誤無効の主張を制限するものである。

3 相手方事業者の対応

相手方からは、当協会の申入れを受け、消費者が1-Clickによって注文された後に、錯誤無効の主張を行うことが可能であることが理解できるように、1-Clickによる注文後に表示される画面上の表現を見直したいと回答されました。

相手方からは、「1-Click」注文は、消費者がボタンをクリックするだけで注文できる仕組みなので、注文内容を確認できる画面の表示は設けていないが、「1-Click」によって注文した消費者が錯誤無効の主張した場合には、法令の規定に基づいた適切な対応をしていると回答されました。

また、注文後に表示される画面上の表現を「注文を承りました」に変更し、「注文内容の確認・変更」ボタンのすぐ下に「注文内容をご確認下さい」と表示し、同ボタンから注文の変更やキャンセル等が出来る事をしらせている。また1-Clickについてヘルプページへのリンクを設けたと回答されました。

4 申入れの終了

平成23年5月20日、当協会から相手方事業者に申入れ終了の通知を送付しました。申入れ後、相手方事業者との間で、約6ヵ月間に亘り、書面での交渉(協議)を行い、その結果、当協会の申入れの趣旨を相手方事業者が受入れ「1-Click」注文画面が改善されたこと、「1-Clickによって注文した消費者が錯誤無効の主張した場合には、法令の規定に基づいた適切な対応をいたしております」との回答を得たため、一定の改善が行われたと評価し、今後も引き続き注視することを前提に申入れを終了したものです。

なお、当協会からは、ヘルプページの「1-Click」による注文の説明には、「1-Click」による注文に、消費者の錯誤があった場合には商品を返品して代金の全額を受けることが出来る旨を明示するよう要望をしております。

以上