

平成 30 年 11 月 14 日

**インターネット通販で購入した製品の事故に注意
—事故や健康被害が起きるかも！
購入前に連絡先や返品条件を確認していますか？—**

インターネットの急速な普及により、国内に限らず海外からも簡単にインターネット通販（以下「ネット通販」という。）で、あらゆる製品を購入できるようになりました。これに伴い、ネット通販で購入した製品による事故や健康被害の報告も増えており、消費者庁には「インターネットで購入した健康食品で健康被害が出たが連絡先が分からない」、「海外からネット通販で購入した自転車で事故を起こしたが補償はどうなる」、「化粧品で湿疹が出たので、定期購入をやめたいがキャンセルできない」などのトラブル情報が寄せられています。

経済協力開発機構（OECD）では、平成 30 年 11 月 12 日から同月 16 日までの製品安全週間に合わせ、「オンライン上で販売される製品の安全性に関する国際共同啓発キャンペーン」を実施し、ネット通販事業者や消費者に対して注意喚起のメッセージを発信しています（別紙）。参加各国でそれぞれ周知啓発活動を行っており、この取組に日本も参加しています。

ネット通販で製品を購入するときは「購入ボタン」をクリックする前に、購入後に事故や健康被害が起きたときのことを考えて、以下の点に注意して購入するようにしましょう。

- （1） 返品条件などの契約内容を確認してから購入しましょう
- （2） 購入先であるネット通販事業者の連絡先はメモに控えておきましょう
- （3） 購入前にリコール対象製品になっていないかを確認しましょう
- （4） 安全に関する説明書は必ず読みましょう
- （5） 利用者登録サービスがある場合は早めに登録しましょう

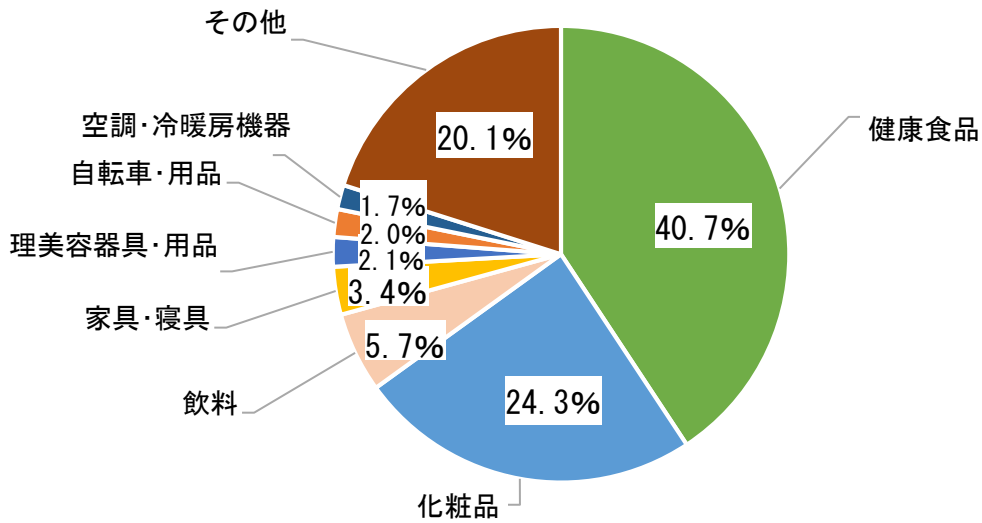
1. ネット通販の製品による危害・危険情報

PIO-NET¹（全国消費生活情報ネットワークシステム）によると、平成 25 年 4 月～平成 30 年 9 月に、ネット通販で購入した製品による危害又は危険に関する情報は 9,248 件²あり、製品別では「健康食品」、「化粧品」が多くなっています（図 1）。

¹ 独立行政法人国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベース

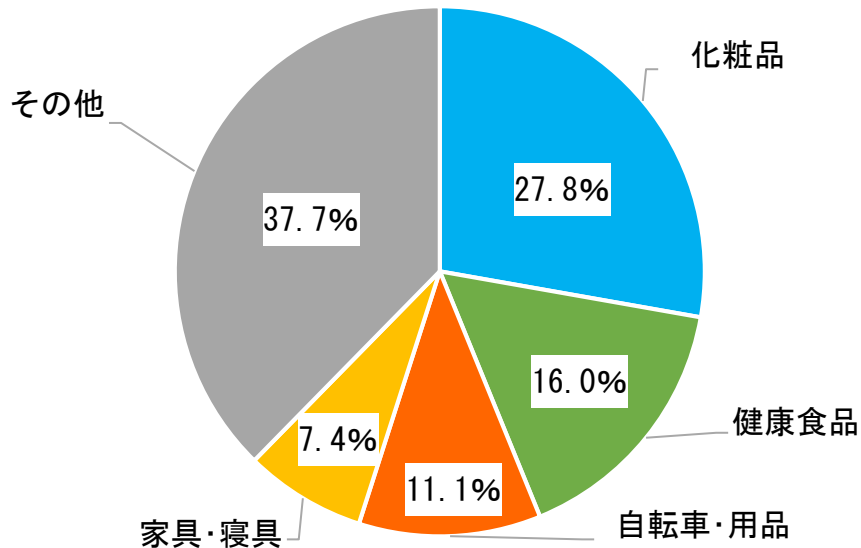
² PIO-NET に登録された通信販売に関する相談のうち「インターネット通販」で購入した製品に関する相談の中で、「危害」・「危険」に該当する件数。平成 30 年 10 月末までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まない

**図1. ネット通販で購入した製品による
危害・危険情報 (N=9,248)**



また、「1か月以上の治療を必要とする傷病」又は「死亡」となる危害を受けたものは162件で、製品別では「化粧品」、「健康食品」のほかに、「自転車・用品」、「家具・寝具」の割合が高くなっています（図2）。このうち最も多いものは、「化粧品」で、湿疹、かぶれなどの皮膚症状に関連した健康被害などの事例がみられます。2番目に多いのは「健康食品」で、下痢、吐き気、腹痛などの消化器症状や、かゆみ、湿疹などの皮膚症状の被害情報が寄せられています。3番目に多いのは「自転車・用品」で、製品の不良や組立方法などが原因で転倒し、骨折、打撲、擦過傷などの事故が起きています。4番目は「家具・寝具」で、組立て中の怪我などの被害情報が寄せられています。

**図2. ネット通販で購入した製品による
傷病程度1か月以上及び死亡の危害情報 (N=162)**



ネット通販で購入した製品では、事故や健康被害の発生とともに購入先に連絡しようとしても、「連絡先が分からない」、「電話が繋がらない」ためにどこに連絡してよいか分からない、また、返品条件を確認せずに購入したため返品などができないといった相談が多くなっています。

【事例 1】

インターネットでシワ取りクリームを購入し顔に使用したところ、塗った部分にかゆみがあり赤く腫れて、更に黒ずんできたため使用を中止した。製品に記載してあった無料電話に電話したが繋がらず、ホームページも分からない。

(平成 29 年 9 月、50 歳代、女性)

【事例 2】

ネット通販で輸入品のシャンプーとコンディショナーのセットを注文した。頭皮にかゆみがあり、吹き出物ができたので、すぐに使用をやめた。販売者に返品を求めたら、並行輸入品なので対応できないと言われた。当該ブランドの正規代理店に問合せしたが、正規品以外のことは分からないと言われた。

(平成 29 年 11 月、40 歳代、男性)

【事例 3】

ネット通販で外国製の自転車を購入したが、使用中に急な下り坂でフレームが破損し、左半身の背中、臀部、肘、ふくらはぎに全治 2 週間の打ち身と擦り傷の怪我を負った。製品の代金を返金してほしいが、ネット通販の履歴を消去してしまい、どこに問合せをすればいいか分からない。

(平成 26 年 3 月、10 歳代、男性)

【事例 4】

ネット通販で購入した折り畳み自転車を通勤に使用しているが、走り終わって折り畳もうとしたら、折り曲げるヒンジ部を走行可能な状態に留める重要な部品であるヒンジピンが折れた。走行しているときに折れたら非常に危険な状態だった。後で調べたら、このメーカーの製品の別品番のリコールが行われていることを知った。

(平成 27 年 10 月、40 歳代、男性³)

【事例 5】

無料動画サイトに「すごい効果があった」、「送料のみでサプリメントは無料だ」等の書き込みのあるダイエットサプリを見付け、クレジットカード決済で 2 個注文した。発送元は覚えのない海外からで、飲んだら下痢をした。変だと思って書き込みサイト

³ 実際に被害が起きた危害情報ではないため、相談者（契約当事者と同一）の年代と性別を記載

で調べたら詐欺サプリメントと書かれていた。製品に同封されていたお知らせには「返品の場合のお問合せ番号」があり指定された受付時間内に何度電話をしても「時間内にまたおかけ直してください」のガイダンスが流れるだけでつながらない。

(平成 26 年 3 月、30 歳代、女性)

【事例 6】

SNS で紹介されていた 24 日間無料お試しのダイエットサプリメントを注文した。製品は無料であるが送料 600 円かかるとあり、クレジットカード決済した。飲んだら、胃腸が張って、ガスが出て下痢をしたが、とても空腹感を覚えた。結果、1 週間で 5 キロ体重が増量した。当該事業者を検索したら、継続購入が止まらず、代金が自動的にクレジットカード決済されるとか、国内の電話はいつも留守番電話でつながらないという書き込みがあり悪質業者と分かった。

(平成 26 年 1 月、40 歳代、女性)

【事例 7】

ネット通販で購入したコーナーラックを組み立てる際に、ステンレス製のパイプを差し込もうとしたが、きつくてなかなか差し込めず、力いっぱい棚を押し込んだところ、パイプのバリで右手中指の腱を切ってしまった。製品の説明書や外箱には日本語表記がなく、恐らく中国語だと思うが全て漢字で書かれているので全く読めず、絵を見ながら組み立てた。

(平成 30 年 3 月、40 歳代、男性)

【事例 8】

スマートフォンで、大手通販サイトに出店している家具店から、中国製の二人掛け布製ソファを注文した。届いたときから化学薬品のような臭いがきつく、自室において一晩たった後、朝起きたら鼻が止まらず、頭痛がして、息苦しい感じもある。

(平成 30 年 2 月、20 歳代、男性)

2. ネット通販で購入するときの注意点

(1) 返品条件などの契約内容を確認してから購入しましょう

ネット通販を始め通信販売では、クーリング・オフ制度はなく、広告に記載された契約内容に返品や交換を受け付けない旨が表示されていた場合、表示された内容に従うことになるので、購入前に必ず契約内容を読み、特に製品に不具合があった場合の返品の内容を確認するようにしましょう。表示がない場合は、製品が届いてから 8 日以内であれば、消費者の送料負担で返品可能です。

また、化粧品や健康食品では、「定期購入」を割引などの条件としているものが見られ、悪質なものでは、定期購入であることをわざと認識しづらくしているサイトもあります。「初回無料」や「今だけ割引」といった記載に惑わされず、必ず返品条件など

の契約内容を確認しましょう。また、万が一トラブルになったときのことを考えて、契約内容の画面は全て印刷するか画像保存をしておくようにしましょう。

（２）事業者の連絡先はメモに控えておきましょう

万が一事故や健康被害のトラブルにあった場合のことを考えて、購入したサイト事業者の名称、URL、電話番号、メールアドレス、住所などの連絡先は、必ずメモに控えておくようにしましょう。

電話番号が記載されていても、「その番号は使用されていない」、「呼び出し音のままつながらない」、「ずっと留守番電話状態」の可能性もあります。少しでも不安な場合は、購入前に実際に電話をかけてみて、問合せ先として正常に運用されているかどうかを確認しましょう。

また、事業者と電話、FAX、メールなどでやり取りをする場合は、全ての履歴を保存しておくようにしましょう。

（３）購入前にリコール対象製品になっていないかを確認しましょう

ネット通販で販売されている製品の中には、国内外でリコール対象製品になっている場合があります。下記のリコール情報サイトなどを利用して、購入しようとしている製品がリコール対象となっていないかどうかを確認してから購入するようにしましょう。

・消費者庁 リコール情報サイト

<http://www.recall.go.jp/>

消費者が保有する製品に関して、製品に関する何らかの欠陥、不具合又は品質上の理由等により、事業者が行っている回収や無償修理、注意喚起などの情報を提供しています。また、メールマガジンでの情報発信も行っています。

・Global Recalls portal (OECD) 輸入品のリコール製品情報サイト

<https://globalrecalls.oecd.org/front/index.html#/recalls>

OECD 加盟主要国が公表したリコール情報が英語で掲載されています。

（４）安全に関する説明書は必ず読みましょう

自転車や家具など、製品によっては、使用方法や組立方法を誤ると、大きな事故につながる場合があります。製品到着後は必ず説明書を読んでから使用するようにしましょう。

（５）利用者登録サービスがある場合は早めに登録しましょう

購入後に、事業者のウェブサイト利用者登録をするサービスがある場合は、できる限り早めに登録をしましょう。当該製品のリコール情報や安全に関する情報が新たに出た場合には、メールなどですぐに情報を受け取ることができます。なお、ウェブサイトから登録する際は、正規のウェブサイトであることを確認してから登録しましょう。

3. 万が一、トラブルに遭った場合には

ネット通販で購入した製品で事故や健康被害が発生し、事業者からの説明に納得できない、事業者と連絡が取れず解約ができないなど、トラブルが生じた場合には、最寄りの消費生活センターや越境消費者センターに相談してみましよう。

・消費者ホットライン：「188（いやや）」

お住まいの地域の市区町村や都道府県の消費生活センター等を御案内する全国共通の3桁の電話番号です。

・国民生活センター越境消費者センター

ネット通販を含む海外ショッピングでトラブルに遭った消費者のための相談窓口です。独立行政法人国民生活センターが運営しています。消費者と海外事業者との間のトラブルを解決するためのお手伝いをしています。

相談はウェブフォームで行っています。

<https://www.ccj.kokusen.go.jp/home>

（フォームが利用できない場合は、FAX（03-3443-8879）で御相談ください。電話での受付はしていません。また国内事業者とのトラブルは受付対象外です。）

<参考>

・消費者庁 「インターネット通販トラブル」

手軽で便利なはずのインターネット通販。でも、油断していると「ニセモノが届いた」、「製品が届かない」なんてトラブルに巻き込まれる危険性もあります！

http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/internet/trouble/internet.html

・消費者庁 「悪質な海外ウェブサイト一覧」

海外ネット通販サイトでの模倣品販売や詐欺が強く疑われる消費者トラブルに関する相談が多数寄せられている状況に鑑み、その未然防止及び被害拡大防止を目的として、海外著名ファッションブランドの権利者等の協力を得た上で、消費者庁が公表

しているものです。

http://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_policy/caution/internet/

・ 経済協力開発機構 (OECD) Safety of products sold online

「オンライン上で販売される製品の安全性に関する国際共同啓発キャンペーン」の
広報サイトです (英文)。

<http://www.oecd.org/internet/consumer/safe-products-online/>

<本件に関する問合せ先>

消費者庁消費者安全課

加藤、山川、田中

TEL : 03 (3507) 9137 (直通)

FAX : 03 (3507) 9290

URL : <http://www.caa.go.jp/>

別紙

※経済協力開発機構（OECD）が平成 30 年 11 月 12 日から同月 16 日までの製品安全週間に合わせて実施している、「オンライン上で販売される製品の安全性に関する国際共同啓発キャンペーン」のメッセージを仮訳したものです。

・ OECD “Safety of Product Sold Online”（原文）

<http://www.oecd.org/internet/consumer/safe-products-online/>

2018 年 11 月 1 日

2018 年 OECD 国際共同啓発キャンペーン ーオンライン上で販売される製品の安全ー

違法製品や安全でない製品に至るまで、具体的には、販売が禁止若しくは市場からリコールされている、又は製品表示や安全に係る警告が不十分である製品までもが、オンライン上で購入できる状態になっています。最近の OECD の統計によると、禁止された又はリコールされたと判断される製品の 68%がオンラインで供給（販売）されていました。また、選定された 60 点の製品の 55%が製品の安全基準を満たしていませんでした。

これらの安全でない製品や欠陥のある製品は、消費者や、より広いコミュニティに身体的傷害、経済的負担、死亡に至る損害すらもたらしかねません。

2018 年 11 月 12 日から同月 16 日までの国際製品安全週間に合わせて、OECD 国際共同啓発キャンペーンが実施され、オンライン販売者・プラットフォーム・消費者に対してオンラインで販売される製品の安全性に係る意識を啓発するよう情報提供する予定です。キャンペーンの目的は、消費者がオンラインで購入する製品の安全性を確保することです。また、事業者に対して、様々な国・地域における製品安全に係る規制を把握する方法や、製品の安全性に係るリスクを特定する方法についても情報提供します。

このキャンペーンは、欧州委員会とオーストラリア競争消費者委員会の協力により実施されています。また、アルゼンチン、オーストラリア、ブラジル、カナダ、チリ、コロンビア、コスタリカ、エジプト、欧州委員会、フランス、ドイツ、アイスランド、イスラエル、日本、韓国、ラトヴィア、リトアニア、メキシコ、ペルー、ロシア、南アフリカ、スウェーデン、トルコ、英国、米国の 25 の行政機関が参加しています。

【オンライン市場における販売者向けメッセージ】

国内及び国内外間で電子商取引を行う販売者は、いずれも

・安全な製品をオンラインで販売しましょう。

製品提供先の国や地域の製品安全関連法令を理解し、遵守しましょう。

・消費者に製品安全に係る情報を共有しましょう。

オンライン上で販売する商品やサービスに関して、アクセスしやすい場所に正確かつ分かりやすく製品安全に係る情報と注意を公表しましょう。

- ・海外の消費者が情報にアクセスできるようにしましょう。

海外との取引については、製品安全に係る情報（ラベル、警告、説明書）を適切な言語で記載し、販売対象の消費者が容易に理解できるようにしましょう。

- ・販売するべきでない製品を把握しましょう。

国内外の関連政府機関のウェブサイト上の製品安全に係る情報にアクセスするとともに、その機関による注意喚起メール等を受信できるよう登録しましょう。

- ・消費者と関係当局にすぐ対応できるようにしてください。

安全上の問題が発生した場合に消費者や関係当局が連絡できるよう、連絡先の詳細（特定商取引に関する法律等に基づき、事業者名、責任者名、メールアドレスなど）¹を適切に記載しましょう。

- ・製品安全に係る留意事項を伝えましょう。

製品の安全上の懸念が発生した場合、影響を受ける消費者に伝わるように、直接的かつ効果的なコミュニケーションツールを使用しましょう。

【オンライン市場におけるプラットフォーム向けメッセージ】

販売者に取引の場を提供するオンラインプラットフォームは

- ・プラットフォーム上にある安全ではない製品を特定し、販売されないようにしましょう。

プラットフォーム上を定期的に調査し、安全でない製品を検出・除去するための新技術の活用を模索しましょう。リコール製品の特定については OECD グローバルリコールポータル等の国内外のデータベースの情報が参考になります。また、一度プラットフォーム上から削除された安全でない製品が、製品名・アカウント名の変更等を伴って再び流通したときに対処するための措置を整備しましょう。

- ・プラットフォーム上で製品安全に係るコンプライアンスを向上させましょう。

¹ 連絡先の詳細について日本用に説明を付記したもの。

プラットフォームを利用する販売者に対し、行政機関のウェブサイト上の製品安全に係る規制を確認し、その注意喚起メール等へ登録するよう促しましょう。製品安全に係る規制について販売者に広く情報提供しましょう。モバイルやタブレットからでも製品安全に係る情報に簡単にアクセスできるようにしましょう。

・販売者の連絡先が分かるようにしましょう。

消費者が問合せや意見を連絡できるよう販売者の連絡先（特定商取引に関する法律等に基づき、事業者名、責任者名、メールアドレスなど）²を適切に記載しておくとともに、販売者に係る正確な情報や連絡先の詳細について、透明性を高めましょう。

・製品安全当局と協力しましょう。

安全でない製品から消費者を守るために、国内外の関係当局と協力しましょう。

² 連絡先の詳細について日本用に説明を付記したもの。

【オンライン市場における消費者向けメッセージ】

購入前にすること

- ・どこから購入しているかを確認しましょう。

実際の店舗で購入する際は、もし安全上の問題があった場合、どこに返品すれば良いかは簡単に分かります。しかし、オンライン上で製品を購入する際は、どこに連絡すればよいのでしょうか？ 製造事業者、輸入事業者、販売事業者等、製品の連絡先に関する情報が多く確認できるほうが良いです。

- ・購入すべきでない製品を把握しましょう。

購入しようとしている製品が国内外でリコールされた製品かどうかを確認できることを知っていましたか？ OECD のグローバルリコールポータル、RAPEX（EU の食品、飼料、医薬品、医療機器等を除く製品の緊急警告システム）、SIAR（アメリカ域内早期警告システム）などの国内外のリコールデータベースにアクセスして確認してみましょう。

- ・安全に関する警告や説明書を読んで、ベストの選択をしましょう。

ウェブサイト上に購入した製品の安全に関する説明書などがあれば読みましょう。安全に製品を使用する方法、年齢制限や警告がないか確認しましょう。製品が使用目的に合うかどうか分からない場合は、販売者やウェブサイト運営管理者等の窓口の詳細を問い合わせしてみましょう。

- ・評価やレビューを確認しましょう。

オンライン上の消費者による評価およびレビューは、それらが必ずしも正しいとは限らないことを念頭におく必要はありますが、他の消費者が経験した安全性に関する問題について、一定の示唆に富んだものである場合があります。

購入後にすること

- ・製造事業者に購入した製品を登録することを検討しましょう。

購入した製品を製造事業者のウェブサイト等を通じて登録することができるサービスが提供されている場合は、登録しましょう。そうすれば、リコール情報、ソフトウェアの更新情報、及び安全に関する情報をお知らせしてくれるようになります。

・安全上の問題があれば、報告しましょう。

販売者やプラットフォームなどに安全上の問題を報告するとともに、関係行政機関に連絡を取りましょう。他の消費者に警告するために製品のレビューを書くことも検討しましょう。