

## (4) ネット通販等電子商取引適正化事業

(平成15年度実施内容)

ネット通販の主に初心者に対して利用上の必要情報を提供するために、実際にモニターがネット通販を体験してレポートをします。今回は、商品をさまざまなジャンルの電気・機械製品として、ショッピング・サイトのホームページを通じて実際に商品購入をしたのち、商品の使用してみました。

### 〔調査の概要〕

- 海外サイトの商品も含め23種の商品を購入
- モニターが自分の判断で希望の商品を検索し、適切と思ったサイトで購入。
- 価格は、600～16,000円前後までバラエティにとむ選択。
- 購入した主な商品  
芝生バリカン、フードプロセッサー、脱毛器、手回しラジオ、海外製キッチンスケール、海外製双眼鏡

### 〔主な体験結果〕

- 返品交渉を1件経験。動作に不具合が出たため交換を申し出。
- 申込画面のミスタッチで二重注文をしてしまった(複数)。  
(訂正通知をおくったり、サイト側からの再確認により解決)
- オンラインマークの取得率は、あまり高くない。
- 画面構成への不満もあり。  
(写真が小さい、商品案内と返品情報などの記載画面が見つけにくい、  
契約の証拠用にするプリントアウトがむずかしい)
- 購入後の広告メールは、必要に応じて初めから断ることも留意点。

くわしい結果は「月刊消費者」04年4月号をご参照ください