

「消費者被害アンケートめやすばこ」＜通信販売編＞まとめ報告 ～通販経験72%、満足89%、不満(トラブル)8.8%～

NPO 法人埼玉消費者被害をなくす会(本部:さいたま市浦和区、池本誠司理事長)では、毎年、「消費者被害めやすばこ」の配布・回収・集計・報告などを通じ、表面化していない消費者被害を掘り起こす活動をおこなっています。消費者団体訴訟制度に景品表示法・特定商取引法が導入されたことを受け、なくす会では今年度の「めやすばこ」では「通信販売の返品に関するトラブル」に的を絞って実施しました。

●「不満(トラブル)」8.8%、「不満足だがそのままにした」56.3%、「問合せした」は12.7%

アンケートの結果、通信販売を利用して商品に「不満足」との回答は8.8%(110件)と少数でした。さらに、「不満足」であっても、その後の処理では、半数以上の56.3%(62)が「そのままにした」との回答であり、「問い合わせをした」の回答は12.7%でした。さらに、「問い合わせ後返品した・すぐ返品した」は、29.3%(32)でした。そして、返品した中で「返品トラブル」は18.8%発生していました。以下アンケートの概要と結果を報告します。

＜“消費者被害アンケートめやすばこ”＜通信販売編＞のまとめの概要＞

◇実施期間:2009年9月27日～12月15日

◇回収枚数:1758枚 (配布枚数:約2000枚)

◇目的:アンケートの配布・回収・集計・報告などを通じ、表面化していない消費者被害を掘り起こしていくこと。

(1)アンケート・調査活動を進めることで消費者・消費者団体・地域へ被害防止の活動を広げる。

(2)埼玉県内の被害状況を把握、調査・検討し、被害の多い事業者や業種へは、問い合わせ・申入れ活動等を迅速に行っていく。

◇調査結果:以下ご覧ください

調 査 結 果

Q.1 この1年以内に通信販売を利用したことがありますか。

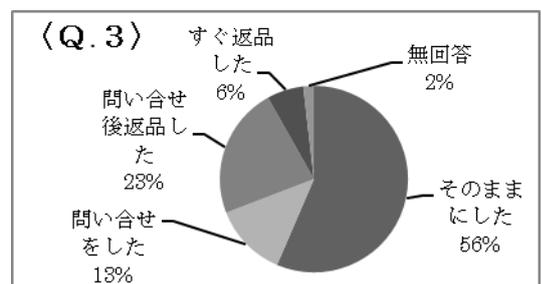
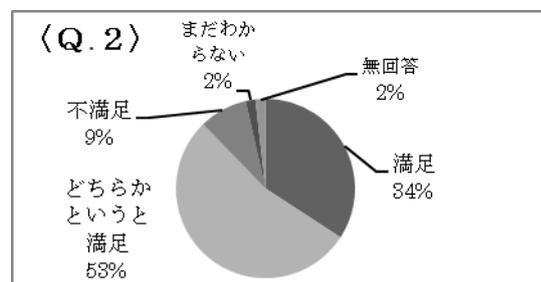
- ①ある (1272) 72.4%
- ②ない (486) 27.6%

Q.2 利用した商品に対する満足度はどうでしたか。

- ①どちらかという満足 (682) 54.3%
- ②満足 (436) 34.7%
- ③不満足 (110) 8.8%
- ④まだわからない (22) 1.8%
- ⑤ 無回答 (22) 1.8%

Q.3 「不満足」とお答の方、その商品をどうしましたか。

- ①そのままにした (62) 56.3%
- ②問い合わせ後、返品した (25) 22.7%
- ③問い合わせをした (14) 12.7%
- ④すぐ返品した (7) 6.3%



Q.4 問い合わせの結果はどうでしたか。(Q.3で②③の回答中)

- ①すぐに対応してくれた。丁寧な対応だった。(12) 30.8%
- ②サイズ交換、商品交換してもらった (11) 28.2%
- ③返品期間内なので問題なく返品した (4) 10.3%
- ④返品方法等がよくわかった (3) 7.7%

返品トラブル (6) 18.8%

- ・ネットで注文。返品は受けられないと言われたのであきらめた。後で友人がサイトで調べたら返品は 8 日以内、送料持ちでOKだった。自分は返品不可と言われたので、明記はないと思い込んで調べなかった。
- ・レーザープリンター、初期不良に関わらず検査することすら渋られたので、長時間交渉し、ようやく検査を受けつけてもらった。検査結果は異常なしだが、念のため部品を交換したとのことだった。部品交換の結果、動作不良が改善されたため、初期不良品だったと思われるが、それについての謝罪はなかった。
- ・部品を開封しないと合うか分からなかったので開封したが、開封したものは返品不可といわれた。よく見たらそんな内容の文字があった。
- ・ブランド品のはずがニセモノ。6か月後なので返品不可。ニセモノでないと言われた。

Q.5 返品した方、購入時に返品条件が明記されていましたか。

- ①明記されていた (46) 41.8%
- ②その他 (11) 10.0%
- ③明記されていなかった (4) 3.6%
- ④無回答 (47) 42.7%

<②その他の記入内容>

- ・気がつかなかった
- ・記憶なし、使ったから返品できないとあきらめた
- ・返品送料については明記なし

まとめと課題

アンケートの結果、通信販売を利用して商品に「不満足」との回答は 8.8%(110)と少数でしたが、不満足であっても、その後の処理では半数以上の 56.3%(62)が「そのままにした」と回答しています。また「問い合わせをした」は 12.7%、「問い合わせ後返品した・すぐ返品した」は 29.3%(32)でした。返品した中で返品トラブルは 18.8%発生していました。

今回のアンケートでは、商品に対して「不満足」にも関わらず「そのままにした」理由は、記入内容から読み取ることはできませんでした。しかし聞き取りの形で調査を行ったことにより、『購入金額が少額』であったり、『返送の手間や送料がかかる』等で、そのままにしている消費者が多いことが分かりました。また通信販売以外の消費者被害の情報提供を得ることも出来ました。

平成 20 年度版「国民生活白書」によると、消費者被害に遭ってもどこにも相談しない人が全体の 3 分の 1 との数字が出ています。なくす会の活動委員会では、少額の被害であっても相談出来ること、どこに相談したらよいか分からない消費者に、消費生活センター等を知らせていく活動が必要との意見が挙げられました。

アンケートによると「不満足」者の通信販売の利用形態の 1 位はテレビ(43.6%)で、2 位がカタログ(36.4%)となっています。現在活動委員会ではテレビショッピングの表示調査(返品特約・誇大表示)と不当広告のチェック活動を継続中で、アンケートの結果と合わせて検討を進めていきます。

なくす会では、今後も「消費者被害アンケート めやすばこ」の調査を通して、消費者の声を吸い上げることで、被害の未然防止や啓発活動につなげていきます。

<問い合わせ先> 埼玉消費者被害をなくす会 事務局(中根・安藤) 電話:048-844-8971