

操作マニュアル

トラブル事例と対策のポイント

MENU	トラブル事例と対策のポイント		
電子商取引の基礎知識	購入者が受取確認をしてくれない	他人の撮影した商品写真を流用したら	報復評価された
サービスのしくみ	商品確認前の受取確認	高額転売	フリマアプリ依存
ネット決済のしくみ	取引評価の悪用	オークションで吊上げされた	突然出品停止になった
トラブル事例と対策のポイント	送料が超高額だった	落札した商品の在庫がないとキャンセルされた	「●●様専用」の商品を購入したらクレームが来た

「トラブル事例と対策のポイント」について

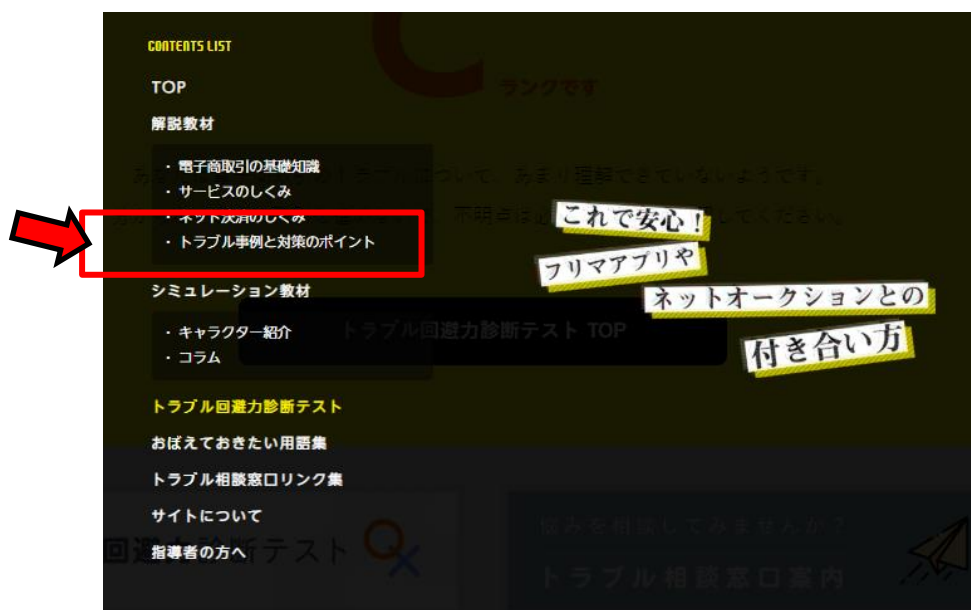
「トラブル事例と対策のポイント」は、実際にフリマアプリやネットオークション上で発生したトラブルを元にして事例に整理したケースブックです。

フリマアプリやネットオークションを利用する際、過去にどのようなトラブルが発生したのかを知ることが、自分がトラブルに巻き込まれないためにも重要です。このコーナーでは、トラブルの解説に合わせて、その対策についての実務的な解説も付記していました。

トラブル事例と対策のポイントでは、トラブルごとに解説を見られるようになっています。学習者が興味を持った事例から利用して、関連する解説教材やシミュレーションへ展開すると良いでしょう。

「トラブル事例と対策のポイント」を利用する

「トラブル事例と対策のポイント」を利用するには、画面左上にある [≡]（ハンバーガーボタン）をクリックして下記の [CONTENTS LIST] を呼び出し、一覧から「トラブル事例と対策のポイント」を選択してください。



「トラブル事例と対策のポイント」の流れ

「トラブル事例と対策のポイント」を起動すると現実に起こったトラブル事例の一覧が表示されます。トラブル事例と対策のポイントを読むにはそれぞれのタイトルをクリックします。

MENU	トラブル事例と対策のポイント		
電子商取引の基礎知識	購入者が受取確認をしてくれない	他人の撮影した商品写真を流用したら	報告評価された
サービスのしくみ	商品確認前の受取確認	高額転売	フリマアプリ依存
ネット決済のしくみ	取引評価の悪用	オークションで吊上げされた	突然出品停止になった
トラブル事例と対策のポイント	送料が高額だった	落札した商品の在庫がないとキャンセルされた	「●●様専用」の商品を購入したらクレームが来た

トラブル事例と対策のポイントの内容です。トラブルの内容説明と、対策のポイントの解説が表示されます。

商品確認前の受取確認

商品確認前の受取確認

Aさんはネットオークションで商品を落札した。商品が配達されたが、時間が経ったので実際に商品を確認しないまま、出品者に受取確認をしてしまった。後になって開封して商品の状態を確認したところ、オークションページの説明には記載されていなかったキズがあることが分かった。Aさんは、出品者にクレームをつけることができるのだろうか？

対策のポイント

店舗で品物を購入するときは事前に商品の状態を確認することができますが、電子商取引では、オンラインで購入した商品が手元に届き、状態を確認したら売り手側の問題で商品に不備があるのでクレームをつけたい、ということが考えられます。

こうした場合に民法の新法では、買手は売買を無かった事にして返金してもらい、商品を完全なものに交換してもらい、商品の価値を償いしてもらい、という要求が可能となっています。それでは実際の電子商取引で、クレームによりそれらの手段が実行できるのかというと、そんなことはありません。大手ECサイトでは、出品者が業者なので商品を完全なものに交換してもらえることがありますが、ネットオークションやフリマアプリは基本は個人が中古品を出品しているため交換は難しく、いと考えられます。

それでは商品に不備があった場合、いつまでクレームが付けられるのでしょうか？

フリマアプリやネットオークションでは、買手が商品の受取確認をすると支払い手続が進んでしまうので、一般的には、商品のクレームを付けるなら受取確認をする前と考えられています。

このケースではAさんは受取確認をしているので、ネットオークションを通してクレームを付けるのは難しいでしょう。なお、直売売り手に対して訴訟などの法的手段に訴えることは理論的に可能ですが、時間も費用もかかりますので、商品の価値と比較するとそうした方法を選ばない方が多いと思われます。

< 前 4/12 次 >