



独立行政法人

国民生活センター

第38回インターネット消費者取引連絡会 (テーマ:クラウドファンディング<購入型>) 国民生活センター 報告資料

2020年9月30日

独立行政法人国民生活センター
相談情報部

1. リターン商品が届かない・期待していた商品と異なる

- 支援金を支払うことで、プロジェクト実行者からリターン商品を得られる「購入型クラウドファンディング」の場合、
 - リターン商品が到着予定日を過ぎても届かない
 - プロジェクトの実行者がリターン商品を提供することができなくなった
 - 当初消費者が希望していた商品とは異なる商品が提供される
 - 事前の説明と異なるリターン商品が届く
 - リターン商品の仕様や素材を一方的に変更される
 - リターン商品の品質が期待していたものよりも悪かった
- などのケースがみられる。

2. プロジェクトの実行者との連絡がとれない

- 消費者とプロジェクトの実行者との間でトラブルが発生した場合、
 - 実行者と連絡がとれない
 - 実行者に連絡しようとしても連絡先が分からない
 - 実行者の所在地が海外で日本語では連絡がとれない
 - クラウドファンディングのサイト運営業者に連絡しても、当事者間で解決するように言われ、トラブルに介入してもらえない
(利用規約等で、トラブルが発生した場合は原則、利用者当事者間で直接交渉する旨が定められている)
 - 実行者がリターン商品を提供できない場合などでも補償サービスがない、補償サービスがあっても適用対象外と言われた
- などのケースがみられる

①リターン時期が過ぎてもリターン商品が届かない

【事例 1】

新型コロナウイルス感染症の対策のために、夏でも涼しく装着できるマスクをインターネット検索していたところ、クラウドファンディングを利用して、夏用マスクを制作するプロジェクトを見つけた。

趣旨に納得したので、クラウドファンディングのサイト運営業者を通し、夏用マスクのプロジェクトに約 1 万 3,000 円の支援金を支払い、プロジェクト期間終了後に夏用マスクを 5 枚受け取る契約をした。

しかし、先月末がプロジェクト期間終了予定であったにもかかわらず、夏用マスクが届かない。不安になってインターネットの書き込みを見ると、「マスクの品質が悪い」、「プロジェクトの実行者の対応が悪い」などの悪評がたくさん見つかった。約束の夏用マスクを届けてほしい。

(契約当事者：50歳代、女性)

②プロジェクトの実行者からリターンが提供されない

【事例 2】

以前から利用していた飲食店が、クラウドファンディングのサイトで店の改装資金を集めていることを知った。出資者には毎日食べ放題のリターンがあるので、出資することにした。1万5,000円をサイトに支払ったので、翌月から食べ放題の権利が手に入る予定だった。

ところが、新型コロナウイルス感染症の流行で店が閉店し、リターンが得られないことが分かった。サイトではリターンが得られなくなった時に、保険申請をして返金を要求できるはずだが、メールで申し出ても返事が無く、電話での苦情受け付けもしていないので、心配になった。1万5,000円を返金してほしい。

(契約当事者：30歳代、男性)

③消費者が希望していた商品とは異なるリターン商品が提供された

【事例 3】

クラウドファンディングで、スマートフォンと連携する時計を申し込んだ。睡眠時間を計測できるというので購入を決めた。

しかし、プロジェクトが締め切られ、代金を支払った後に、機能の仕様変更がホームページで発表された。さらに、送られてきた時計は、当初とはデザインが違っていた。デザイン変更などの説明は事前に一切なく、商品が届いた後にHP上で発表があった。プロジェクト実行者が返金・交換対応を行ったため、返金を希望したが、送料が消費者負担であったり、電子決済サービスを利用した返金のみだった。口座振替で返金して欲しい。

クラウドファンディングのサイト運営事業者にも問い合わせたが、返信がない。保証制度などもない。

(契約当事者：40歳代、男性)

④プラットフォームがプロジェクトの実行者とのトラブルに介入してくれない

【事例 4】

クラウドファンディングのサイトで、スマホの付属品がリターン商品としてもらえるプロジェクトに約2万円の支援をした。

しかしリターン商品が到着予定日になっても届かず、プロジェクトの実行者に催促のメールをすると、これまでの日本語対応の窓口ではなく、英語でしか対応されない別の窓口を案内され、問い合わせができなくなってしまった。

クラウドファンディングのサイト運営業者に苦情を伝えたが、規約の通り当事者同士での話し合いとなり、苦情はプロジェクトの実行者に伝えると言われた。

プロジェクトの実行者の所在地は海外のようだ。返金は求めないので商品を早く届けてほしい。

(契約当事者：30歳代、男性)