

令和4年10月27日

高等学校等のイベントでの使用を目的として注文されるクラスTシャツ等について、納品の遅延を発生させている事業者に関する注意喚起

令和3年5月以降、高等学校等で開催される体育祭や文化祭等のイベントでの使用を目的として、クラスTシャツなどと呼ばれるオリジナルデザインのTシャツ等（以下「本件クラスTシャツ」といいます。）を注文した消費者から、注文時点では本件クラスTシャツの使用日までに間に合うと説明されていたにもかかわらず、使用日までに納品されなかったなどといった相談が、各地の消費生活センター等に数多く寄せられています。

消費者庁が調査を行ったところ、KOMATO株式会社（以下「本件事業者」といいます。）が、消費者の利益を不当に害するおそれのある行為（債務の履行の著しい遅延）を行っていたことを確認したため、消費者安全法（平成21年法律第50号）第38条第1項の規定に基づき、消費者被害の発生又は拡大の防止に資する情報を公表し、消費者の皆様に注意を呼びかけます。

また、この情報を教育関係部局を含む都道府県及び市町村に提供し、周知します。

1 事業者の概要

本件事業者の概要は下表のとおりです。

名称	KOMATO株式会社（注） （法人番号 7020001140258）
所在地	神奈川県横浜市神奈川区大口通131番地15 エステムコート横濱大口101
代表者	駒井 朝飛

注 本件事業者の法人番号等の情報は、令和4年10月19日時点のものです。

2 具体的な事例の内容

本件事業者は、インターネット上で、「クラTクリエイト」等のショップ名により、本件クラスTシャツの販売を行っていたところ、消費者に対し、本件クラスTシャツの使用日を事前に確認し、使用日までに納品が間に合うと伝えた上で受注したにもかかわらず、使用日を過ぎてから、本件クラスTシャツの納品を行うことができました。具体的な事例は次のとおりです。

(1) 「使用日までには間に合う」などと伝えて本件クラスTシャツを注文させます。

消費者（高校生等）がスマートフォン等を利用して、検索サイトで「クラスTシャツ」などと検索すると、本件事業者のウェブサイトやInstagramのページが表示されます。

これらのウェブサイト等には、本件クラスTシャツの価格等のほか、注文についてはLINEで受け付ける旨が表示されており、消費者が本件事業者に対して、本件

クラスTシャツの納品日等の確認を行うためには、これらのウェブサイト等からLINEアカウントの友だち登録をする必要があります。

LINEアカウントを登録すると、本件事業者から、クラスTシャツの注文方法の説明及びデザイン例等の画像が送信されてきます。

本件事業者のウェブサイトには、納品日について、「通常5日～3週間」、「使用日の前々日または前日」である旨が表示されています。

消費者は、本件事業者とのLINEメッセージのやり取りにより、本件クラスTシャツのデザイン、注文枚数、使用日等を伝え、使用日までに納品されることを確認して、注文を確定します。

(2) 使用日になっても本件クラスTシャツは納品されないことがあります。

その後、使用日が近くなっても本件クラスTシャツが納品されず、消費者が本件事業者に、納品はいつになるのか確認すると、本件事業者は、「本日発送です」などと返信し、消費者に、本件クラスTシャツが使用日までに納品されるとの印象を持たせます。

そして、使用日の直前になると、本件事業者から「空輸の遅れ」等のため、使用日までに納品できない旨のLINEメッセージ（別紙1、別紙2）が届き、使用日の当日になっても本件クラスTシャツは納品されないことがあります。

3 消費者庁が確認した事実

(1) 債務の履行の著しい遅延

本件クラスTシャツは、その性質上、特定の日時における高等学校等のイベントでの使用が想定されており、消費者にとって使用日までに納品されることが最も重要な点であるところ、本件事業者は、本件クラスTシャツの注文を受け付ける際には、使用日までに間に合う旨を伝え注文を確定させ、さらに、使用日近くになり、消費者から使用日までに間に合うのかなどの確認を受けた際にも、「本日発送です」などと使用日までに間に合う旨を返信していました。

しかし、上記2(2)のとおり、使用日の直前になって「空輸の遅れ」等の理由を説明し、使用日を過ぎてから、本件クラスTシャツの納品を行うことができました。

(2) その他の事実について

本件では、上記(1)に加え、以下のような事実が確認されました。

- 本件クラスTシャツが使用日までに納品されなかったことから、本件事業者に注文をキャンセルする旨を伝えたにもかかわらず、後日、本件クラスTシャツが納品された。
- 使用日の前後に、納品日について複数回確認するLINEメッセージを送信したにもかかわらず、本件事業者から一切返信がなかった。
- 本件事業者から、使用日の直前になって、使用日までに納品するためには、本件クラスTシャツのデザインを簡素にするか無地にする必要があるとのLINEメッセージが届いた。

4 消費者庁から皆様へのアドバイス

○ SNSのやり取りだけで注文を確定する場合には注意が必要です

SNSは非常に便利であり、多くの方が利用しており、SNS上のやり取りを通じて商品の売買が行われることもあります。SNS上で商品の販売等を行っている事業者の中には、契約条件等について十分な説明をしなかったり、受け取った商品に問題があり連絡を取ろうとしても、商品の納品後は一切連絡がつかなくなる事業者もいます。

特に、本件のように特定のイベントで使用することを目的とした商品を注文する場合や、高額な金銭のやり取りが発生する場合には、SNS上のメッセージのやり取り以外に、電話等で連絡を取ることができることを事前に確認するなど、連絡の取れる事業者と取引するようにしましょう。

○ 納品日など重要な点は契約後であっても定期的に確認しましょう

事業者によっては、注文の確定後、その後の経過について一切連絡をしてこない事業者もいます。本件クラスTシャツのように特定のイベントで使用することを目的とした商品については、使用日までに届かなければ、思い出になる大切な日を台無しにしてしまいます。

納品日など重要な点については、注文時（契約時）だけでなく、その後も定期的に確認するようにしましょう。

○ 被害に遭ったらすぐに「188（いやや!）」へ電話してみましょう

本件では、本件クラスTシャツの注文を確定する際、キャンセルができない旨が説明されますが、消費者が消費生活センターに相談し、消費生活センターのあっせんにより、支払った本件クラスTシャツの代金が返金された事例が確認されています。

このように代金を取り戻すことができる可能性があるため、金額の多寡にかかわらず、あきらめずに「188（いやや!）」へ電話して相談してみましょう（最寄りの消費生活センターにつながります。）。

相談窓口のご案内

- ◆ 消費者ホットライン（最寄りの消費生活センターなどをご案内します。）

電話番号 **188（いやや!）** ※局番なし

公表内容に関する問合せ先
消費者庁 消費者政策課財産被害対策室
TEL:03-3507-9187

本件事業者と消費者とのLINEメッセージの例（その1）

The screenshot shows a LINE chat interface with the contact name 'クラTクリエイト' and a star icon. The chat history includes the following messages:

- Consumer (White bubble):** 申し訳ございません。空輸の遅れでまだ弊社に届いてません。 (15:10)
- Business (Green bubble):** 直接電話でお話ししたいのですが、期限に間に合っていないので、電話番号を教えてください (15:12)
- Business (Green bubble):** もう時間がないので、まずは電話で話をしましょう (15:43)
- Business (Green bubble):** 返信がないので、同時進行で消費者センターおよび警察とも相談します。 (16:14)
- Business (Green bubble):** 改めて、連絡先を教えてください。 (16:14)
- Business (Green bubble):** 連絡できない理由があるのでしょうか？ (17:45)
- Business (Green bubble):** 期日に間に合わないTシャツを送るおつもりでしょうか。 (18:46)
- Business (Green bubble):** どうするおつもりなのか、御社のお考えを教えてください。 (19:03)
- Business (Green bubble):** もう午後8時になろうとしています。明日から始まる学校祭に納入が間に合わないことについて、御社のお考え及びご対応をお聞かせください。 (既読 19:30)

本件事業者と消費者との LINE メッセージの例（その 2）

