

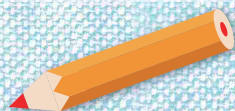
3. インターネットショッピング、楽しいけど注意しよう!

事例 ① 黒のスニーカーが欲しいと思い、インターネットの通信販売サイトで探して購入した。パソコン画面上のスニーカーは黒色に見えたのに、実際に届いたスニーカーは青色だった。

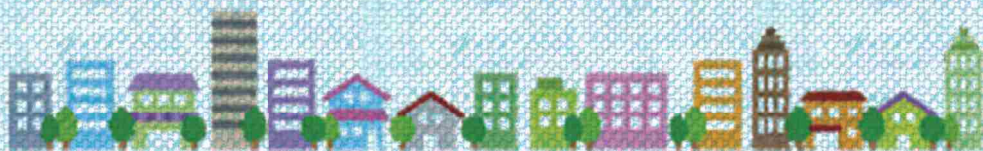


② 有名ブランドのバッグが欲しくてインターネットの通信販売サイトを見ていたら、定価から70%引きで売っていた。「これは安い」と思い、すぐ「注文」ボタンをクリックして、指定の銀行口座に代金を振り込んだ。ところが、代金振込から3週間経ってもバッグが届かない。状況を確認しようと思って事業者に電話したが、使われていない電話番号だった。

こんなとき、どうする?



- ① インターネットショッピングは「通信販売」に当たるため、クーリング・オフ制度の適用がありません。返品ができるかどうかは、販売店の返品特約に従うことになります。その通信販売サイトの返品特約を確認した上で販売店に連絡し、色が間違っていることを伝え、交換や返品ができるか確認しましょう。返品特約についての記載がない場合は、商品到着後8日以内であれば送料自己負担で契約の解除ができます。なお、インターネットの通信販売の場合、注文者が注文前に内容を確認・訂正できるよう、確認画面を設けることになっています。確認画面が設けられていなかった場合は、契約が無効となる場合もありますので、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。
- ② 悪質な販売業者の可能性があります。消費生活センター、最寄りの警察署又は警察本部サイバー犯罪相談窓口にご相談しましょう。なお、海外から購入した商品のトラブルに関しては、独立行政法人国民生活センターの越境消費者センター（CCJ）に相談しましょう。



トラブルにあわないために



- パソコンの設定環境によっては、写真と実物の色の見え方が異なる場合があります。購入する商品について事前によく調べ、実物を確認できるものは店舗などで見てみましょう。
- 注文前の確認画面で、色、数量、サイズなどに間違いがないかきちんと確かめましょう。
- 注文後は、注文画面をすべて保存しておきましょう。
- インターネットショッピングは、相手が信頼できる事業者かどうかの確認が重要です。消費者庁のホームページに「悪質な海外ウェブサイト一覧」が載っていますので、参考にしましょう。

注意すべきサイトの例

- 会社名が特定できない。
- 会社の住所、電話番号、責任者等が記載されていない。
- 記載された住所が明らかに架空である。
- 記載された電話番号が、携帯電話や存在しない番号である。
- 文章が、外国語を直訳したような不自然な日本語になっている。
- ブランド品が半額以下など、極端に価格が安い。他では売り切れの商品が揃っている。
- 代金の振込先が会社名や屋号を含まない個人名義の銀行口座になっている。



- インターネットオークションは個人間の取引であり、落札する場合も出品する場合も自己責任が前提です。「商品が届かない」等のトラブルに備え、オークション主催者が補償制度を設けている場合もありますが、それぞれ適用条件が異なるため注意が必要です。取引前に、品物の状態などについて質問したり出品者の評価を確認したりするなどして、トラブルにならないように気をつけましょう。
- オークションサイト外での取引は、詐欺など他の犯罪に巻き込まれる危険性があるので利用しないようにしましょう。

<さらに調べてみよう! (参考)>

● よくある ⇒
トラブル事例
(一般社団法人
ECネットワーク)



● インターネット ⇒
トラブル
(独立行政法人
国民生活センター)



● 越境消費者 ⇒
センター(CCJ)
(独立行政法人
国民生活センター)



● 通販110番
←(公益社団法人
日本通信販売協会)



● 悪質な海外ウェブ
← サイト一覧
(消費者庁)



● サイバー
← 犯罪対策
(群馬県警察)

