

# 消費生活

No. 102

平成24年9月30日

編集発行 成田市消費生活センター ☎23-1161 成田市花崎町760 市役所2階



- インターネットショッピングの  
トラブルにご注意!
- 借金・多重債務で悩んでいませんか?



防災について学びました。

平成24年8月2日(木)、小学生とそのご家族を対象に「親子で学ぶ消費者講座」を開催しました。

午前には、東京都墨田区にある本所防災館で、消火体験や地震・暴風雨などの模擬災害の体験を通して防災について学びました。参加者からは、「事前に体験しておくことで実際の災害時に慌てないで行動できると思う」などの感想をいただきました。

午後は、神奈川県川崎市に移動して「東芝科学館」を見学しました。サイエンスショーでは、果物などを使って電池を作る実験や、参加者自身が電池の一部となる「人間電池」の実験を行い、楽しみながら電池について勉強しました。

## 親子で学ぶ消費者講座を 開催しました



震度7を体験



静電気で髪が逆立った～



消火に成功!!



人間電池に挑戦。  
僕たちが電池になるの??

# インターネットショッピング のトラブルにご注意！

インターネットを利用して様々な商品を購入するインターネット（ネット）ショッピングの利用が増えています。手軽に買い物ができる大変便利な反面、「商品が届かない」「届いた商品が違う」「連絡がとれない」などのトラブルも多く寄せられています。



信用できるショップを!!

## ◎トラブルを防ぐためのポイント

### 1 特定商取引法で次の広告表示が義務づけられていますので、事前に必ず確認しましょう。

- ①販売価格及び送料
- ②代金の支払い時期と方法
- ③商品の引き渡し時期
- ④返品制度の有無や返品制度がある場合にはその条件（返品特約）に関する事項
- ⑤事業者名（名称）、住所、電話番号、代表者名
- ⑥販売価格や送料以外に購入者が負担する費用、など特にショップの住所や電話番号が書かれているかどうかを必ず確認し、これらに不備があるサイトとは取引しないようにしましょう。




をサイト上にわかりやすく表示することになっています。返品特約の表示がない場合、商品が届いた日から8日以内であれば、送料を消費者負担で、返品（契約解除）ができます。

### 3 納得してから購入しましょう。

金額や商品の引き渡し時期、返品制度などの内容に納得できたら購入するようにしましょう。この際、クリックミスなどがないように入力は慎重にし、注文内容や確認メールなどはプリントアウトするなどして保存しておきましょう。

### 4 クレジットカード払いの時は、セキュリティなどに注意しましょう。

クレジットカードによる支払いの場合、カード番号など個人情報を入力するので、通信内容を暗号化するセキュリティシステム（SSL、TLSなど）を採用していることを確認してから利用しましょう。（パソコン画面右下のステータス欄に鍵のマークが表示されます。）  
鍵のマーク 

なお、カードで支払った後で商品未着、あるいは利用料金明細に覚えのない請求があった場合は、すぐにカード会社に連絡しましょう。

### 2 通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。

ネットショッピングは通信販売に該当し、テレビ、新聞・雑誌、カタログなどの通信販売と同様、クーリング・オフ制度はありません。ただし、返品特約

### 5 商品が届いたらすぐに中身を確認しましょう。

注文したものと違う場合や壊れた商品が届いた場合は、すぐにショップに連絡しましょう。

## ◎相談事例

### 事例1

携帯サイトで気に入った靴を見つけた。画面上に「前払いで商品到着は3週間後」とあったので代金を前払いしたが、3週間たっても商品が届かず店とも連絡がつかない。

### アドバイス

トラブルを避けるために、初めて取引する場合や信用できるショップ以外は、支払方法が前払いしかないサイトの利用は避けましょう。また、注文前にネット上の評判を見たり、事業者の住所や電話番号を確認し保存しておくようにしましょう。

### 事例2

パソコンのネットショップで黒のジャンパーを注文した。届いた商品を開けてみたら、青いジャンパーが入っていた。広告表示には「返品不可」とあったが、返品はできないのか。

### アドバイス

契約したのは黒いジャンパーなので、注文通りの商品と交換するよう請求できます。交換できない場合は返金（契約解除）を求められます。返品特約に「返品不可」とあれば、消費者の自己都合による返品はできないという意味です。届いた商品に瑕疵（傷や欠陥）があったり、広告と異なっていたりするなど、販売業者に原因がある場合は交換対応となります。



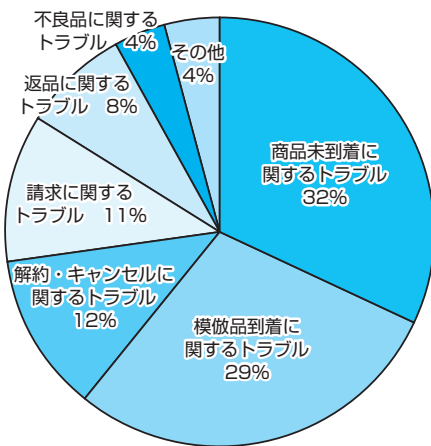
## 海外ネットショッピングのトラブルも増えています。

消費者庁では、昨年11月「消費者庁越境消費者センター」(CCJ)を開設し、海外ショッピングでトラブルにあった消費者の相談を受け付けています。また、インターネットを通じた海外ショッピング時に注意すべき次の5つのポイントを公開しています。

- ・事業者の情報を自分でしっかり確認すること
- ・購入する商品が模倣品でないか十分に注意すること
- ・配送方法や配送までにかかる期間を知っておくこと
- ・国内への輸入が禁止又は制限されている物品でないか確認すること
- ・キャンセル・返品条件、利用規約は事前に必ず確認すること

\*言語、法律、商習慣の異なる相手との取引は、一旦トラブルが生じるとその解決が困難であったり、非常に時間がかかったりする場合があります。また、詐欺的要素の強いサイトもありますので、海外ネットショッピングに際しては十分注意が必要です。

トラブル類型



集計期間：平成23年10月17日～平成24年2月15日 出展：消費者庁

### 《相談窓口》

●(社)日本通信販売協会「通販110番」 TEL 03-5651-1122

●消費者庁越境消費者センター (CCJ)

ホームページ (<http://www.cb-ccj.caa.go.jp/>) 上のご相談受付フォーム、Eメール ([contact@cb-ccj.caa.go.jp](mailto:contact@cb-ccj.caa.go.jp)) またはFAX (03-6230-0362) で受け付け。



# 借金・多重債務で悩んでいませんか？

借金の返済のために借金をくり返しては、さらに借金が増えてしまうだけでいつまでたっても解決しません。多額の借金でも解決できる方法がありますので、一人で悩まず、まずは早めに法律の専門家などに相談しましょう。

なお、借金・多重債務を解決する債務整理には次の4つの方法があります。



## ①任意整理

裁判所を使わず、債権者（貸し主）との話し合いによって借金の返済方法や金額を決め直す方法（弁護士や司法書士などに依頼するのが一般的）。

## ②特定調停

簡易裁判所に申し立てをして、調停委員が間に入り借金の返済方法や金額を決め直す方法。

## ③民事（個人）再生手続き

地方裁判所に申し立て、借金の一部を3年間程度で払うことを条件に、残りの借金返済を免除してもらう方法。

## ④自己破産

地方裁判所に申し立て、所有する財産を処分（債権者に分配）し、残った借金の全てを免除してもらう方法。



それぞれ「適しているケース・適さないケース」や「メリット・注意点」があり、どの方法が良いか、またどの方法を選ぶかは状況によって違います。弁護士や司法書士などの法律の専門家に相談して、適切な債務整理の方法を決め、生活の立て直しをしましょう。

### 《 相 談 窓 口 》

#### 千葉県弁護士会

【予約制】

TEL 043-227-8581

平日 10:00~11:30 / 13:30~16:00

#### 千葉司法書士会

【予約制】

TEL 043-204-8333

月~土 9:00~17:00

【予約不要・電話相談】

TEL 0120-971-438

月・水 14:00~17:00

#### 日本司法支援センター（法テラス）

①法テラス・サポートダイヤル — 【予約不要】

TEL 0570-078-374

平日 9:00~21:00 / 土 9:00~17:00

②千葉地方事務所（法テラス千葉）— 【予約制】

TEL 0503383-5381

平日 10:00~12:00 / 13:00~15:30

消費生活に関するトラブルでお悩みの方、お気軽にご相談ください。

相談日時 / 月曜日~金曜日（土・日、祝日、年末年始を除く）午前9時30分~午後4時30分

● 成田市消費生活センター（市役所2階） ☎23-1161 ●