

／気を付けて／

消費者トラブル

インターネット通販の落とし穴

時間や場所を選ばずに欲しい物を購入できるインターネット通販。便利な一方で、思わぬトラブルに巻き込まれるケースが増えています。ここでは、消費生活センターに寄せられた相談事例とトラブルを防ぐ方法を紹介します。



定期購入に関するトラブル

広告には「お試し価格」や割引料金の説明が強調されているものが多く、「定期購入」や「継続契約」といった詳細な契約内容まで確認しないまま注文してしまい、トラブルになるケースが見受けられます。

次のような相談が寄せられています

- 1回だけ注文したつもりが、定期購入になっていた
- お試しのはずが、定期コースに入会していた
- 解約しようとしたら、割引前の価格との差額を請求された
- 商品の受け取りを拒否したら請求書だけ届いた

アドバイス

定期購入は、一度申し込むと解約するまで商品が届き続ける契約です。販売業者には、注文する前の画面で契約の基本的な条件を分かりやすく表示することが義務付けられています。商品などを注文する際は最終確認画面をよく読み、印刷やスクリーンショットなどで記録を残しておきましょう。

返品・交換に関するトラブル

通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。通信販売で商品を購入した場合、返品・交換できるかどうかは、販売業者の定めた「返品特約」に従うことになります。

次のような相談が寄せられています

- サイズが合わないため、返品・交換を申し出たが断られた
- 開封後・通电後の商品は返品できないと言われた
- 返品を申し出たところ、未使用の商品でも断られた

アドバイス

注文する前に、必ず返品特約を確認しましょう。「返品・交換不可」と表示されていても、商品の不具合や破損など販売業者に原因がある場合は、無料で交換などの対応を求めることができます。

返品特約が表示されていない場合は、商品到着後8日以内に返品することで、契約解除が可能です。ただし、送料は自己負担となります。

インターネット通販
トラブルに遭わないための
6カ条

インターネット通販サイトなど
を利用する際は、次のことを心掛
けましょう。

- 1 会社概要や口コミなどで、信
頼できる販売業者かどうか確
認する
- 2 商品を注文する前に、返品特
約などを必ず確認する
- 3 最終確認画面は印刷やスク
リーンショットをして保存し
ておく
- 4 支払い方法が前払いに指定さ
れている場合や、振込先の口座
名義人と事業者名が違う、振
込先の口座名義人が個人名と
いった場合は特に注意する
- 5 購入した覚えのない商品は受
け取らない
- 6 注文した商品が届いたら、す
ぐに中身を確認する

※不安に思ったりトラブルになったりした場合は消費生活センター(☎23-1161)に相談してください。くわしくは同センターへ。