

普段の生活の中に潜む、消費者トラブルのあれこれ…。
後で後悔しないよう、しっかり学んで「消費者力」をアップしよう!!

目指せ! 消費者力アップ 消費者トラブル 回避術

巻ノ

通信販売



「キャンセル」や「返品」など 通信販売に潜む消費者トラブル

自宅にいながら簡単に注文できる便利な通信販売通販。TVやラジオの通販に加え、インターネットの普及によるネット通販も増えてきている。しかし、電話1本やクリックひとつで注文できる通信販売だからこそ陥りやすい消費者トラブルが数多くあるのだ。

現品を直接確認できないことから、届いた商品が「イメージと違う」「よく考えたら不要」という理由で返品しようとして、受け付けてもらえないという相談や、支払ったのに商品が届かない・届いたのが不良品だったという相談が寄せられている。通信販売はクーリング・オフの対象外で、返品に関する条件は事業者の返品特約による(返品特約の記載がない場合は、8日間以内なら送料を消費者が負担すること)で返品可能。購入する前に返品特約や条件をよく確認すること。また、悪質な業者もいるのであらかじめ評価をチェックするなど注意しよう。

消費生活センターに寄せられた「通信販売」に関する相談事例

- 相談者**／女性 **相談内容**／インターネット通販でカーテンを購入した。色が思っていたものと違うため返品を申し出たが、表示されている通りお客さま都合による返品・交換は一切受け付けないと言われた。サイトを確認したら、そのことは表示されていた。
- 相談者**／男性 **相談内容**／インターネット通販で自動車部品を注文し、代金を振り込んだ。しかし、何日待っても商品は届かず、業者に確認するために何度か電話しても連絡がつかない。
- 相談者**／女性 **相談内容**／通販で健康食品の無料サンプルを注文し、数日後に届いた。その約2週間後に、注文していないのに1ヵ月分の健康食品が届けられ、確認したところサンプル到着後10日以内に申し出をしないと自動的に定期購入になることがわかった。

通信販売で事業者を選ぶ際には 次のことに気をつけよう。

消費者トラブル回避術

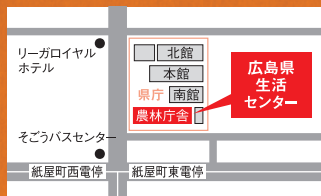
業者の所在地(住所)や担当
者名、特に電話番号が書かれて
いるかどうかを必ず確認し、これらに不備がある場合は
取引しないようにする。また取
引する業者のURLやアドレスは保
存しておくこと。支払い方法が前
払いだけでなく、カード支払い、代
金引換など複数用意されている業
者や認定事業者マーク(ジャドマ
ーク)がついている業者を選ぶよ
うにしよう。返品に関する特約な
どの条件をよく確認し、ネット通
販であれば、ネット内でのその業
者の評判を調べてから利用しよう。
注文した内容や広告、業者からのメ
ール内容やサイト画面などは

保管しておこう。また、商品が届いたらすぐに中身を確認し、破損や商品間違いは直ちに業者に連絡すること。インターネット
通販でクレジット番号や暗証番号を入力する際には通信が暗号化されているか(ブラウザの右下等に鍵の閉まったマークがある)など、個人情報
の取り扱いが適切な業者を選ぶことも大事だ。それ
でもトラブルに
なつた場合は、消費生活相談窓
口に相談しよう。



広島県の相談窓口／広島県生活センター

〒730-8511 広島市中区基町10-52 <http://www.pref.hiroshima.lg.jp/life/1/4/>
消費生活相談 ☎082-223-6111…商品・サービスに関するトラブル、不当・架空請求など
県民相談 ☎082-223-8811…相続・遺言、結婚・離婚、交通事故、多重債務問題など
受付時間:月曜～金曜(祝日、年末年始を除く)9時～16時(12時～13時は休み)
消費者啓発動画配信中! <http://www.pref.hiroshima.lg.jp/site/videoaneru/>



県、市町の相談窓口情報は携帯電話からも見られます!



消費者ホットライン 守ろう みんなを! 消費者ホットラインの概要については消費者庁のホームページをご覧ください。
☎0570-064-370 <http://www.caa.go.jp/region/pdf/120418hotline.pdf>

●最寄駅
広電・紙屋町東電停下車 / バス・紙屋町バスセンター下車
/ アストラムライン・県庁前駅