

区報平成24年5月21日号掲載

消費者相談室から

通信販売トラブルにご注意を



インターネットやテレビショッピング、カタログ通販、新聞広告等の通信販売は、手軽さの反面、実際に商品を目で見て確認出来ず、イメージ違いや品質に問題がある表示や広告と内容が違うことなどがあり、相談が多く寄せられています。

◎相談事例

▽事例1…インターネット通販でスカートを購入した。サイズが合わなかったので業者に交換を申し出たが、サイズ交換による返品は出来ないと規約に表示しているとして対応してもらえない

▽事例2…インターネットで海外の通販会社で名刺を作成したが、名刺に線が入り色も違っていた。規約では、満足出来なかった場合は、再印刷か返金に応じると記載されていた。電子メールで連絡したが返事が無く、電話は英語のため連絡出来ない

◎アドバイス

■商品の説明をよく読む

実際に手に取って確認出来ないので、サイズ・色・素材・機能・使い方等を慎重に確かめましょう。

■返品条件を確認する

通信販売には不意打ち性が無いので、クーリング・オフ（一定の条件の下で無条件で契約を解除出来る）制度はありません。返品の可否・期間や、送料の負担などの返品特約をよく読みましょう。解約や返品は、販売業者のルールに従うこととなりますが、返品特約の有無にかかわらず、注文した商品と違う場合や破損していた場合などは無償で交換等が出来るので、届いた商品をすぐ点検しましょう。また、返品特約の表示が無い場合は、商品の引き渡しを受けた日から8日以内であれば、購入者が送料を負担し、返品が可能です。

■信頼出来る会社を選ぶ

会社名・代表者名・所在地・電話番号などが記載されているか確認し、携帯電話番号や住所が郵便局留めの場合は注意が必要です。

■海外ショッピングのトラブルは海外ショッピング（インターネットや店頭取引等）で、言葉の問題や法律・商習慣の違い等のトラブルに遭遇した時にファクスで相談出来ます。

◎相談

消費者庁越境消費者センター

FAX 03 (6367) 1230 (平成25年3月より変更)

ホームページアドレス <http://www.cb-ccj.caa.go.jp/>