

消費者相談室から



インターネット通販で トラブルに遭わないために

インターネットを利用して商品やサービスを購入するネット通販は、非常に便利な反面、さまざまなトラブルが生じることもあります。最近ではブランド品の偽物、粗悪品が海外から送られてくる事例が多発しています。

■ 事例

ネット通販で有名ブランドバッグを注文したが、外国から偽物（コピー品）が届いた。正規品との交換か返金を希望したいので電子メールで問い合わせたが、返信がない。サイトに住所や連絡先の記載は無い。

◎ アドバイス

事例のように、問い合わせをしても連絡がつかない通販サイトとの交渉は非常に困難です。詐欺の疑いが強い場合は警察に相談し、代金を振り込んだ金融機関にトラブルの状況を伝えましょう。また、コピー品はブランドの権利侵害品で国内に持ち込むことは出来ません。偽物が送られてきた場合は、税関から商品の放棄を求められることもあります。コピー品と気付いても、送付先の相手国に返送することも出来ません。

* * * * *

◎ トラブルを避けるためのチェックポイント

◆チェック1～返品条件

ネット通販は、クーリング・オフが出来ません。販売業者は注文した商品の返品可否や条件を、サイト上の広告と最終申込み画面に表示しなければなりません。返品条件は事前に確認しましょう。

◆チェック2～連絡先

販売業者は、サイト上に住所・電話番号・責任者指名・電子メールアドレスなどの連絡先を表示しなければなりません。返品条件は事前に確認しましょう。

◆チェック3～支払方法

支払い方法が代金先払いのみとなっている場合は、商品が届かない可能性があります。後払いや代金引換やクレジット払いなど、支払い手段が複数用意され、選択出来るサイトを選ぶ方が安全です。

◆チェック4～口座名義

店名・運営会社名や販売担当者名と、代金振込先の口座名が一致しないサイトは、申し込む前に必ず確認しましょう。

◆チェック5～不自然な表記

説明や売り文句の日本語表記が不自然な部分があるサイトは、販売会社の連絡先が実在するのかを事前に確認しましょう。