

(区報平成28年4月21日号)

「その通販 注文前に確認を！」

通信販売で「1回だけのお試しのつもりで申し込んだら定期購入だった」「商品が届かない」「偽物が届いた」「思ったものと違う」などトラブルが多発しています。

★事例

■定期購入

○お試し価格500円の広告を見てダイエットサプリを購入したが、3か月以上定期購入が条件の契約だった。2回目からは5000円と高額。解約したい。

◎当センターの対応

事業者のHPには定期コースであり初回のみ500円と表記がされていました。当センターが事業者と交渉し、初回分の5000円のみ支払い、その後は解約となりました。

■詐欺的サイト

○ブランド名でネット検索し、靴を注文した。クレジット決済したが商品が届かない。HPには会社名や住所の記載がない。
○偽物が届いた。

◎当センターの対応

連絡が取れなければ事業者との交渉は不可能です。当センターからクレジットカード会社に店舗の調査を依頼しました。その結果、カード会社から代金が返金されました。

■イメージ違い

○TV通販で服を買ったが着心地が悪い。返品可能期間に気付かずその期間を過ぎたが返品したい。

◎当センターの対応

事業者は広告に返品の条件を示すことになっています。商品に問題がなければ一方的な解約は難しいと伝えました。

★通信販売利用時の注意点

◎通信販売にクーリング・オフはなく、書かれている返品条件に従うこととなります。(記載がなければ商品受領日から8日は返品可能、ただし送料は消費者負担)返品条件を必ず確認しましょう。

◎初回限定やキャンペーン、お試しなどと書かれている場合、その後定期購入の義務等がないか、よくチェックしてください。

◎日本語の表現が不自然なサイト、事業者の住所や連絡先が不明確なサイトには注意してください。

◎支払が完了してしまうと解約や返金は容易ではありません。注文は慎重にしましょう。