

町内会では、回覧をお願いします。

他人ごとじゃない! ネット通販トラブル

あなたはインターネット通信販売を利用していますか。

ネット通販で販売されているモノやサービスを挙げると、食品、生活家電、生活雑貨、衣類、文房具、旅行、保険、オンラインゲーム、動画・音楽・書籍配信、占い、と枚挙にいとまがありません。

日本の消費者向け電子商取引の市場規模は右肩上がり、令和元年は10年前の2.5倍の19.4兆円に拡大しています（経済産業省：令和元年度電子商取引に関する市場調査）。また、高知県ではインターネット利用者の約半数（49.1%）の人が、ネット通販を利用しています（総務省：平成30年通信利用動向調査世帯構成員編）。

便利なネット通販ですが、様々なトラブルも起きています。社会のデジタル化は急速に進み、今後ネット通販と無縁でいるのは難しいと思われます。そこでネット通販のトラブル事例と防止や対処の方法をご紹介します。ご自身で解決が困難な場合は、消費生活センターにご相談ください。

詐欺的なサイトのトラブル

事例1

SNSの広告に出てきたショッピングサイトで有名ブランドの時計を注文した。代引きで受け取ったが入っていたのは偽物だった。苦情を言おうとサイトを再検索したが見つからない。どうしたらいいか。



〈申込時の注意〉

- 販売店のサイトに「販売価格」「送料」「代金の支払方法」「事業者の名称・住所・電話番号」などが明記されているか確かめ、注文内容の画面と併せて保存しましょう。架空の情報が書かれていることもありますので、注文前に地図や評判を検索して判断材料にするのも被害防止に役立ちます。
- 有名ブランドの人気商品が格安で販売されているサイトは、詐欺の可能性があります。
- 支払方法が口座振込のみ、代引きのみなど、一つに限られている場合は、詐欺サイトを疑いましょう。

〈トラブルに気付いた後の対処〉

- 配送会社で送付元の連絡先などの情報が分かることがあるので聞いてみましょう。また、警察にも相談してください。

事例2

人気のスマホが100円で買えるというメッセージを受け取り申し込んだ。後日、有料の音楽配信サービスを申し込んでいることが分った。料金が毎月クレジット決済される。契約先が不明で解約できない。



〈申込時の注意〉

- 受付完了メールを確認し、契約内容が違う場合はすぐに販売会社に問い合わせてください。

〈トラブルに気付いた後の対処〉

- 受付完了メールなどで解約手続きの方法や販売会社の連絡先を探し、解約の意思を伝えてください。
- 連絡先が分からない場合は、クレジットカード発行会社に販売会社の情報を問い合わせてください。

定期購入のトラブル

事例1

YouTubeでお試し価格が980円のダイエットサプリメントの広告を見て申し込んだ。受け取ったひと月後に同じ商品が届いたが、注文していないので受取りを拒否した。その後請求書とまた商品が届いた。販売会社に連絡したところ、定期コースを契約していると言われた。1回だけの契約のはずなので2回目以降の代金を払いたくない。



〈申込時の注意〉

- お試し価格で提供される健康食品や化粧品類は、回数の定めの有無に関わらず定期コースになっているものが多いです。**ネット通販の広告には、配達回数、支払総額を明記することが義務付けられています**ので、必ず確認しましょう。
- 受付完了メールを必ず読み、内容に疑問があればすぐに問い合わせてください。申込画面は保存しておきましょう。

〈トラブルに気付いた後の対処〉

- 購入回数が決まっている契約の解除は販売会社にお問い合わせのしかありません。
- 回数が決まっていなくても解約申し出の時期が指定されていることは多く、方法も電話のみ、マイページからのみと指定されている場合がありますので、販売会社が定めた方法で手続きをしてください。

事例2

困りごとの解決方法をネット検索していた時に、1回だけでも相談できるサイトを見つけた。指示に従ってクレジットカード番号とメールアドレスを入力し利用した。数か月後、クレジットカードで相談サイトの利用料を毎月払っていることに気付いた。定期契約した認識はないがとにかく解約したい。解約方法が分からない。



〈申込時の注意〉

- 申し込む前に、サイト内でサービス内容や料金を説明しているページを探して読んでください。
- 受付完了メールを必ず読み、意図しない契約をしていないか確認してください。
- **利用者に付与されたIDなどは、問い合わせや解約手続きで必要になります**ので必ず控えておきましょう。

〈トラブルに気付いた後の対処〉

- 契約内容を確認めて販売会社の規定に従って解約などの手続きをしてください。

その他の 注意点

利用規約を
必ず確認!



- ネット通販での解約は販売サイトの規定に従います。クーリング・オフ制度はありませんので、**どのような取引でも、申し込み前に利用規約を読みましょう**。
- 外国の事業者やその日本法人と契約する場合は、**日本語対応窓口**があるか確かめておきましょう。また、日本の法律や制度が適用されないことがあるので、取引する場合は事前に**どの国の法律が適用されるのか確認**しましょう。
- 詐欺的なサイトへの支払にクレジットカードを利用した場合、**カード発行会社にカード番号の変更などを相談**してください。
- ショッピングモールやフリマサイトの運営会社は取引の場を提供していますが、**モールの利用規約に違反しないトラブルについては、解決の義務はありません**のであまり対応してくれない場合があります。