

ネット通販に注意！ ～商品が届かない等のトラブル増加中～

【事例1 30歳代 女性】

1か月前に大手通販モール内の店舗で婦人靴を購入し、クレジットカード払いにした。申込後すぐに届いたが忙しく、最近になって履いてみた。以前から愛用しているブランドだが、今回注文した靴はサイズが合わず履き心地も悪く偽物だった。店舗にメールで返品を申し出たら「不良品以外の返品・交換は受け付けておりません。」と返事が来て対応してもらえなかった。

【事例2 20歳代 男性】

スマートフォンで通販サイトにアクセスしマウンテンバイクを購入した。サイトから「注文を受け付けました。代金をA金融機関の口座に振り込んでください。」と連絡があり、指定された個人名の口座に振り込んだ。しかし、期日になっても届かない。サイトには、住所は書かれているが電話番号はなかった。メールを送ったらあて先不明で戻ってきた。サイトもネット上から消えている。

インターネットのショッピングサイトで「偽ブランド品を販売された」、「購入した商品が届かない」、「注文した物と違うのでクレジットカードで支払いたくない」など、ネットトラブル相談が増えています。

ネット通販は品ぞろえが豊富で買い物しやすく便利ですが、訪問販売や電話での勧誘販売と違い、クーリング・オフ制度の対象になりません。解約や返品の可否、条件等は販売店が定めた「返品特約」に従うこととなります。しかし、返品特約の記載がなければ、商品を受け取ってから8日以内なら契約解除し返品することができます。

【消費者へのアドバイス】

- ① 特定商取引法では、原則としてネット通販の事業者の所在地や電話番号を表示することを定めています。こうした連絡先が記載されていない店舗や、商品説明の日本語が不自然な店舗からは購入しないようにしましょう。
- ② 極端に安い商品には注意しましょう。偽物の可能性があります。
- ③ 返品や交換は可能か、返送料は誰が負担するのかなど、返品特約を事前に確認しましょう。
- ④ トラブルに遭ったら、すぐに最寄りの消費生活センターに相談してください。