



## 未然に防ごう 通販トラブル

支払ったのに、まだ届かない...

新型コロナウイルス感染症を想定した、「新しい生活様式」で推奨されていることもあり、通信販売を利用する方が増えています。それに伴い、消費生活センターに寄せられる通信販売のトラブルに関する相談件数も増加しています。今号では、実際の相談事例と、トラブルを未然に回避するポイントを紹介します。

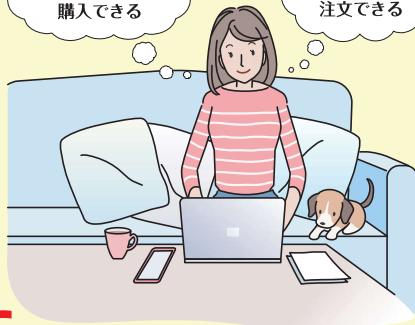
☎消費生活センター ☎7163-5853・  
FAX 7164-4327

### 便利な通信販売

重い商品でも指定した日時に自宅へ届けてもらえる便利な通信販売ですが、特にこの時期は、お店に行かなくても購入できるので、感染症の予防につながり需要が増えています。

店頭が無いものも購入できる

24時間いつでも注文できる

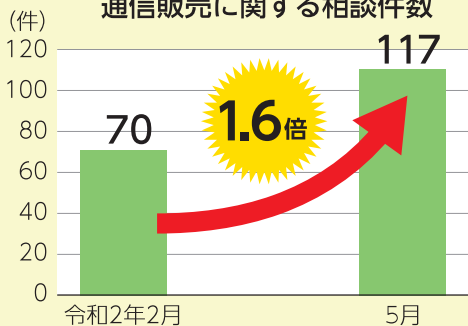


### あなたもトラブルに?!

通信販売に関する相談は、20歳代以下の若者を含めて、世代を問わず多く寄せられています。相談の中には、「説明をよく確認せずに購入してしまった」などの注意すれば防げるものも多く、自分には関係ないという油断や過信がトラブルにつながるかもしれません。手軽で便利な通信販売ですが、トラブルに巻き込まれないためにも、利用する際には注意が必要です。

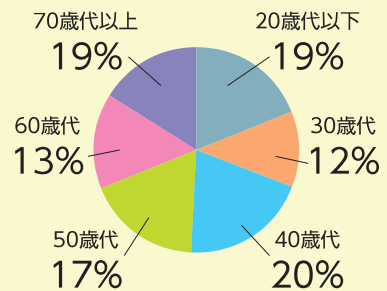
### 通信販売の トラブルが1.6倍に

通信販売に関する相談件数



消費生活センターでは、日常生活におけるさまざまな契約トラブルの相談を受け付けていますが、令和元年度の通信販売に関する相談は全体の相談の約4割を占めています。また、通信販売の需要が高まったことにより、相談件数も2月から5月までの4カ月間でおよそ1.6倍に増加しています。

世代別の相談の割合  
(令和2年2~5月)



2面では、具体的な相談事例とトラブルを防ぐポイントを紹介します ▶▶▶

1面からの続き「未然に防ごう 通販トラブル」▶▶▶

## 事前におきたい 通信販売の落とし穴

新型コロナウイルス感染症予防のため、インターネットなどの通信販売を多く利用し、「週に1度は自宅に商品が届く」といったかたも多いのではないのでしょうか。実際に消費生活センターに寄せられた相談事例を基に、通信販売のトラブルを防ぐポイントを紹介します。



### 相談事例 1 代金を支払ったのに商品が届かない



通販サイトでブランド品が大幅に値引きされていて、欲しかった服を見つけたので注文しました。指定された銀行口座へ事前に代金を振り込んだのですが、いくら待っても商品が届きません

### 相談事例 2 1回だけのつもりが1カ月後に同じ商品が届いた



インターネットで「お試し500円」の広告を見てサプリメントを注文しました。1回だけのつもりだったのに、1カ月後に同じサプリメントが届いたんです。販売業者に電話で確認すると、「4回の定期購入なので解約はできない。2回目以降の商品代金は5,000円になる」と言われました

## こんなサイトには要注意！

配達予定日を過ぎていて、販売業者から何の連絡もない場合には、詐欺の可能性があります。代金が前払いの場合、支払ったお金を取り戻すことは非常に困難です。支払い方法が前払いに限定されている場合は注意が必要です。

## 詐欺サイトの特徴

- 支払い方法が「銀行振込」だけ
- 振り込み先が「個人名義」
- 商品が定価より格安で販売されている  
公式販売サイトで売り切れの商品を扱っている
- 販売業者の住所・電話番号の記載がないか、実際と異なっている
- 販売サイトに記載されている日本語の表記・文章表現がおかしい

## ココが落とし穴！

「お試し500円」だけに目がいきがちですが、定期購入が条件の場合もあります。インターネットの通信販売で購入した商品は、サイト上に記載されている条件に従うことになるため、途中で解約することができません。次のチェック項目を参考に、販売業者のホームページにある取引条件を十分に確認してから購入しましょう。

### 購入条件

定期コースなど、一定期間は解約できない条件になっている場合があるので注意しましょう。

### 金額、配送方法・期間

海外などからの発送の場合、商品が届くまでに時間がかかったり、商品本体の金額が安くても、送料が高く設定されていたりする場合があるので注意しましょう。

### 返品・交換条件

届いた商品がイメージと違った場合や、サイズが合わなかった場合に返品や交換、キャンセルができるか、「利用規約」や「特定商取引法に基づく表記」などを申し込み前に必ず確認しましょう。

## 市内で発生！ 送り付け商法

送り付け商法とは、注文していない商品を一方的に送り付ける商法で、最近ではマスクなどが送られてくるケースがあります。また送り付けられた商品は、開封してしまうと同封されている請求書により料金を請求される場合もあります。不特定多数の人に送られるため、通信販売を利用したことがない人も被害に遭う可能性があり、普段から通信販売を利用する人は、自分が注文した商品だと思って開封してしまう場合もあります。自分や家族に身に覚えのないものが届いたら、開封せずに保管しましょう。送り主から連絡がない場合は、一定期間保管した後であれば処分してよいと法律によって定められています。



## 通信販売はクーリング・オフできません



消費生活センター所長・  
課長 諏訪部(すわべ)正敏

電話相談でも、「クーリング・オフできますか?」とよく聞かれます。クーリング・オフとは、無条件に解約できる制度のことで、送り付け商法では適用される場合もありますが、通信販売では適用されません。最近、通信販売を利用するかたが増えています。トラブルを防ぐポイントに注意しながら上手に利用しましょう。購入するときに少しでもおかしいと思ったら、購入をやめるか消費生活センターに相談しましょう。

一人で悩まずに  
消費生活センター  
☎7164-4100  
に相談を