

17.インターネット通販のトラブルと注意点

事例 1 スマートフォンの動画を見ていたら、有名大学の教授が開発に関わっているという、冷風扇の広告が出てきた。部屋の温度が瞬時に下がるというので、暑い夏には役に立つと思い、「申込みはこちらへ」というボタンをタップしてつながったサイトから申し込んだ。代金引換しか選択できなかった。販売業者の名前や連絡先はよく確認しなかったが海外の業者のようだった。1週間経って商品が届き代金を払って受け取ったが、広告とは全く異なり、玩具のようで 5,000 円もするとは思えない。返金してほしい。

インターネット通販利用時の注意点

- 申込みの前に、必ず「**特定商取引法に基づく表記**」で事業者の名前や住所、連絡先などを確認し、他の利用者の評価など販売業者の情報をしっかりと確認しましょう。
- 連絡がつかない**海外のサイトとのトラブル**が多発しています。支払った商品の代金を返金してもらうには、販売業者や返品代行窓口などに連絡する必要があります。電話番号の記載がなかったり、電話しても混み合っていて連絡が付かなかったりするので注意が必要です。



事例 2 SNS の広告で有名メーカーのスポーツウェアが安かったので注文。支払い方法は代金引換のみだった。ところがその後、販売業者についてネットで調べると「商品が偽物で粗悪品だ」「業者と連絡がつかない」「詐欺業者だ」などの書き込みを見つけて不安になった。キャンセルしたいと思い、広告に表示されているアドレスにメールを送ったが返信がない。代金引換で届いても受取拒否したらよいか。

- 受取拒否をしても契約は解除されません**。後日、代金だけを請求される可能性があります。受取拒否をするなら、**必ず送り状に記載された販売業者の連絡先電話番号などに連絡し、申込み後の連絡先が不明だったことを伝え、解約申請**をしましょう。

○インターネット通販や、カタログ通販、テレビショッピングなどの**通信販売にはクーリング・オフの適用はありません。（P5 参照）**

○通信販売では**申し込む前に、返品可否や条件を確認**しましょう。**返品可否や条件の記載がない場合は、**消費者は商品が届いた日を含めて**8 日間は、送料を負担の上で返品できます。**また、届いた商品が**不良品であれば修理や返品、交換が可能**ですが、**イメージ違い等の場合は困難**です。

事例 3 知らない業者から自分宛に荷物が届いた。家族が宅配業者から受け取ったが、注文した覚えがない。開封していないがどうしたらよいか。

インターネット通販で注文した場合、注文主の氏名が荷物に記載されておらず、差出人が販売店名になっていることがあります。**まずは家族や知人に注文した人がいないかを確認**しましょう。販売店から注文者に連絡してもらう方法もあります。それでも心当たりがない場合は、配送業者に事情を話し受取拒否できるかどうか聞いてみましょう。



消費者庁イラスト集より

ネガティブオプション（送り付け商法）

○**注文していない場合や、断ったのに商品が送りつけられた場合は、ネガティブオプション（送り付け商法）に該当します。代金を支払う必要はなく、商品の保管義務もありません。**

○あきらめないで！！

「代金引換便で届いたので代金を払ったが家族の誰も注文していなかった」「代金を振り込んだのに商品が届かない」「決済アプリの操作で返金されるはずがお金を送金させられた」などの場合は、宅配業者や銀行、決済アプリ運営会社に連絡することでお金が戻ることもありますが、決済アプリの操作ミスの場合、返金は極めて困難です。インターネット通販でお困りの場合は消費生活センターにご相談ください。