

インターネット通販のトラブルと注意点

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**通信販売には法的なクーリング・オフの適用はありません。**（P7 参照）

事例1 ネット通販で、黄緑色のセーターを注文した。ところが、届いたセーターはネットの画面で見た写真より、深緑色に近い色だった。「イメージと違ったため返品したい」と事業者に連絡したが断られた。

通信販売では**申し込む前に、「返品特約」（返品の可否や条件）を確認**する事が重要です。「返品特約」の表示がない場合、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、届いた商品が壊れていて使えないような場合には、**修理または返品や交換が可能**ですが、必ず事前に事業者にお問い合わせましょう。



事例2 ネット通販でブランドのスニーカーを格安で売っていた。注文して代金1万円を個人名義の銀行口座に振り込んだが、商品が届かない。メールを送っても返信がない。

「二セモノが届いた」「商品が届かない」「事業者に連絡がつかない」といった、**偽サイト**によるトラブルも多く発生しています。

インターネット通販利用時の注意点

- 「**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、事業者の情報をしっかりと確認しましょう。
- 海外の**偽サイト**によるトラブルが多発しています。**連絡できる電話番号の記載があるか、不自然な日本語が使われていないか**確認しましょう。
- 支払方法が銀行振込のみの場合、**前払いはリスク**があります。法人との取引なのに振込先が個人名口座の場合は特に注意が必要です。

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。

ネット通販の増加とともに、注文した覚えのない荷物が届いたという相談が増えています。

遠い親戚や知人からの贈答品だったことが後でわかるケースもあります。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するようにしましょう。**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

なりすまして注文された場合

通信販売では、本人になりすまして注文される可能性もあります。その場合は後で請求されたり、家族が知らずに受け取り代引きで支払ってしまったりすることもあります。

迷った場合は消費生活センターにご相談ください。

ネガティブオプション（送り付け商法）

- **注文していないのに商品が送りつけられ、代金を請求さ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。**請求書が同梱されていたり、後日請求書が送られたりしても**代金を支払う必要はありません。**また、**商品の保管義務はありません。**
- 契約に基づかずに、一方的に消費者に送られた商品について、送付した事業者はその商品の返還や代金を請求できません。

代金引換便で届いたので宅配業者に代金を払ってしまったが家族の誰も注文していなかった、電話勧誘で断ったつもりだったのに勝手に商品が送り付けられたなど、お困りの場合は、消費生活センターにご相談ください。