

「新しい“消費”生活様式」の影響で相談増加！？ インターネット通販のトラブルに注意！！

【事例1】

インターネットで「お試し価格初回1,980円」の顔のシミを取るクリームを購入した。効果があれば次を頼もうと考えていたが、2回目が届いて定期購入だとわかった。返品したいと思い業者に電話すると「商品ページに定期購入だと記載している。2回目は受け取り、5,000円を支払ってほしい。3回目以降は解約する」と言われた。サイトを確認したが、字が小さく読めない。孫に読んでもらったところ、定期購入の記載があった。2回目を返品したい。肝心な部分を小さい字で書く販売方法に納得できない。

お試し価格
1,980円

※定期購入です。2回目以降は5,000円です。



【事例2】

ネット広告に表示されていた有名な家電メーカーのサイトで掃除機を注文したが、商品到着予定日を2日過ぎても届かなかった。サイトにあったフォームから問い合わせをしても返信が来ず、注文した商品の配送状況も確認できないので、サイトの会社概要に記載されている問い合わせ番号に電話したところ、「それは模倣サイトだ」と言われた。どうやら正規のメーカーのサイトをそのままコピーした模倣サイトで、問合せフォームだけを変えたものらしかった。返金してほしい。

アドバイス

インターネット通販でお試しのつもりが定期購入になっていたというトラブルが増加しています。

- 通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。
- 返品特約に従うため、契約内容を確認しましょう。

- ① 返品・交換できるか
- ② 返品できる期間

③ 返品の際の送料など解約のルール など

※返品特約の明記のない場合は、商品を受け取った日を含めて8日以内であれば、消費者が送料を負担し返品できます。

不安に思ったりトラブルになった場合は
消費者ホットライン **188(いやや!)**

にご相談ください！

海外事業者のトラブルは国民生活センター越境消費者センター(CCI)でも受け付けています。

有名メーカー等のWebサイトに似せた、模倣サイトによるトラブルが増えています。こうした模倣サイトは、相手が海外の業者である可能性が高く、いったん購入・決済すると、被害回復は困難です。以下の注意すべきポイントを押さえ、未然に防ぎましょう。

<ポイント>

- 販売価格が大幅に割引されている。(安くないから正規だとは言えないが、あまりにも安い場合は購入を控える)
- サイトURLの表記がおかしい。(正規サイトのURL表記と少しだけ異なっているなど)
- 事業者の住所の記載がない。または、住所の記載はあるが、場所が田んぼや畑、個人宅になっているなどおかしい。
- 事業者への連絡方法が、問い合わせフォームやフリーメールだけになっている。
- 決済がスムーズにいかず、何度も入力させられる。
- 利用規約等におかしな記載・不当な記載がある。
- サイト内のリンクが適切に機能しない。
- URLを入力してサーバ情報を調べられるサイトを利用し、当該サイト・サーバの情報に不審な点が無いか確認する。
- インターネット上の当該サイトに関するトラブル情報を確認する。
- 購入前に、当該サイトの運営事業者へ問い合わせを行い、返信内容等を確認する。(返信がない、日本語の字体・文章表現がおかしいなど)