

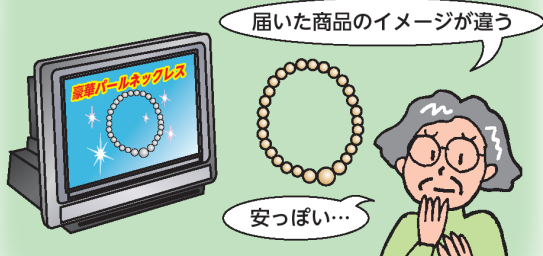
墨田区消費者ニュース

【編集・発行】墨田区産業観光部生活経済課 消費者・勤労福祉担当

〒130-8640 墨田区吾妻橋1-23-20 TEL5608-6184

便利な「通信販売」・・・ でも、こんなトラブルが！

テレビショッピング



カタログショッピング



折込チラシショッピング



インターネットショッピング



通信販売は、自宅や外出先からでも24時間注文可能であったり、店頭ではなかなか手に入らない商品が買えたりと便利で、品物によっては安く購入できる場合もあります。

しかし、購入前に実物を見たり手にとったりできないため、「イメージと違う」「サイズが合わない」などのトラブルになることがあります。また、注文時の注意書きをよく読まず注文し「返品・交換ができなかった」「お試しのつもりで注文したのに定期購入になっていた」といったトラブルもあります。

通信販売には、無条件で解約できるクーリング・オフ制度はありません。返品特約を業者が定めている場合はその特約に従うことになります。

重要！

必ず申込み内容を記載した書面を保存しておきましょう。

前払いはできるだけ避けましょう。

申込み前に返品特約の有無や条件を必ず確認しましょう。



海外通販のトラブル増加！！

届いた商品は模倣品。返品したくても業者と連絡がとれない。

【相談事例】

インターネットで欲しいブランドのダウンジャケットを検索し、安く購入できるサイトを見つけて注文し、クレジットカードで決済した。1週間後、商品が「外国」から届いたが、明らかに模倣品だった。ホームページを確認すると、外国の住所と電話番号が書いてあり、海外の事業者だと分かった。

外国語を上手に話せないので事業者と交渉することができず、メールを送っても返信がない。クレジット会社に解約を要望したが、「解約交渉は販売店と行って欲しい。当方は通常請求する」と言われた。返品をし、返金を求めたい。



【アドバイス】

国内の通信販売は、特定商取引法で規制されますが、海外事業者との取引には適用されません。海外の悪質業者が翻訳ソフトなどを使って日本語のホームページを設け、国内での取引だと思わせるように仕組まれたサイトが増えています。返品や交換など購入後にトラブルが生じた場合、「言葉の問題」や「相手国との法律・商慣習の違い」により、交渉が困難となり、それ以前の問題として、海外の事業者と連絡できない場合もあります。また、クレジット決済した場合は、決済代行業者が介在していることが多いことから、信販会社が請求を取り下げるケースは非常に少ない状況です。

海外通販ショッピングで注意すべきポイント

日本語表記であっても、海外業者が運営しているサイトの場合がある。注文する前に、ホームページに記載された事業者と電話をかけ、連絡がとれるかどうかをチェックする。連絡手段がメールだけの業者は注意する。

一般に流通している価格よりも大幅に安く売っているなど、商品の価格設定が不自然な場合、模倣品である可能性がある。

困った時は
お早めにご相談を

すみだ消費者センター相談室



相談専用
ダイヤル

まずは電話でご相談ください

5608-1773

相談日.....月曜日～土曜日(土曜日は電話相談のみ)

(日曜日・祝日・祭日・年末年始はお休みです。)

相談時間...午前9時00分～午後4時30分

所在地...墨田区押上2-12-7 セトル中之郷2階

東武伊勢崎線・東京メトロ半蔵門線・京成押上線・都営浅草線

「押上駅」A3出口徒歩3分

東武伊勢崎線「とうきょうスカイツリー駅」駅徒歩7分

