

墨田区消費者ニュース

令和3年10月発行 第179号

【編集・発行】すみだ消費者センター
(墨田区産業観光部産業振興課産業振興担当)

〒131-0045 墨田区押上二丁目12番7号 TEL03-5608-1516



通信販売での返品や交換に関する トラブルの相談が増えています！

通信販売（通販）では、クーリング・オフ制度が無いかわりに、返品や交換の条件を分かりやすく説明することが義務付けられています。

通販でトラブルにあわないためにも、注文の際には、返品や交換条件をはじめ、支払い方法や引き渡し方法など【販売条件】をしっかりと確認し、注意することで、トラブルを回避できます。

■ 返品・交換条件

返品・交換は、何日以内なら可能なのか、返送料の負担はどちらが負うのか、また、返品・交換を受け付けないケースもあるので、確認しましょう。



「消費者庁イラスト集」より

■ 送料・付帯費用

送料無料とあっても地域によっては送料がかかったり、送料以外に組立料や工事費などの付帯費用がかかる場合があるので確認しましょう。

■ 引き渡し時期

注文後、何日ぐらいで届くのか、また、注文を受けてから作るオーダー品などは時間がかかることもあるので確認しましょう。

■ 支払い方法

代金引換、振込後払い、クレジットカード払いなど、支払い方法をチェックし、納得がいけない理由での前払いには注意しましょう。

もしもトラブルにあったらすぐに「すみだ消費者センター」へご相談ください！

詐欺サイトにご注意！！

～事業者の連絡先等を確認してから注文しましょう！～

【相談事例】

S N Sの広告を見て、中古リサイクル店のサイトでゲーム機を注文した。ゲーム機は未使用で15,000円と安かったので指定の口座に振り込んだ。

業者から、「入金を確認したので3日以内に商品を発送します」とメールが届いた。1週間経っても届かないので業者にメールを出したが返信がない。業者の電話番号は分からず、サイトに記載されていた住所を調べたら無関係の会社だった。騙されたのだろうか。

【アドバイス】

インターネット通販の詐欺サイトに関する相談が多く寄せられています。

詐欺サイトは代金を前払いさせる手口が多いのですが、クレジットカードや代引き配達ができることもあり注意が必要です。

事例のように前払いしてしまうと、詐欺に気づいた時には口座からお金が引き出されていて被害の回復が困難となります。

サイト内にある「特定商取引法上の表記」には、事業者名や住所、連絡先等が掲載されています。電話番号や住所が正確なものかなど、しっかり確認してから注文してください。

不安なこと、分からないことがあれば消費者センターに相談してください。

すみだ消費者センター相談室



■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
- 東武スカイツリーライン「とうきょうスカイツリー駅」東口徒歩7分
- 区内循環バス北西部ルート「すみだ女性センター」前

