

第18回

「新しい“消費”生活様式」に伴う インターネット通販のトラブルに注意！

相談事例

インターネットでブランド名を検索し、そのブランド品が格安で販売されているサイトを見つけ、約17,000円の婦人用ズボンを購入した。後日、ショップから届いたメールに記載されていた個人名義の銀行口座に代金を振り込んだ。しかしその後、商品は届かず、事業者宛てにメールで催促しても返信が来ない。不審に思い、調べてみると、サイトに記載された住所はでたらめで、電話番号も一桁足りなかった。キャンセルしたいが、どうしたらよいか。 (40歳代、女性)

問題点とアドバイス

新型コロナウイルスの感染拡大を受けて、インターネット通販を含む通信販売の利用が推奨されています。一方で、インターネット通販を利用したところ、「注文した商品が届かない」「粗悪品・模倣品が届いた」といった詐欺的な通販サイトに関する相談が寄せられています。

また、「お試し〇円」「初回無料」などという広告を見て健康食品等を申し込んだところ、2回目以降が高額な定期購入だったというトラブルや、子どものオンラインゲームの課金トラブル、映画配信サービスの解約に関するトラブル等が目立っています。

インターネット通販を利用するときは、次の点に注意しましょう。

(1) 通信販売にはクーリング・オフ制度はありません

インターネット通販を含む通信販売にはクーリング・オフ制度はなく、販売事業者が定める返品に関する特約に従うことになります。返品することができるかどうか、返品できる場合は、返品可能な期間、送料はどちらが負担するのかなどを、注文前に確認しましょう。

(2) お金や個人情報の詐取を目的とした詐欺的なサイトに注意しましょう

「サイトに運営者情報(運営者氏名、住所、電話番号)が記載されていない」「日本語の表現が不自然である」「支払い方法が銀行振込のみ」といった場合は、詐欺的な通販サイトの可能性があります。少しでも怪しいと思ったら、利用しないようにしましょう。

(3) 定期購入の契約になっていないか、注文の前に確認しましょう

「初回無料」等と広告する一方で、複数回の購入が条件になっている「お試し」定期購入に関する相談が多数寄せられています。注文する前に、定期購入が条件となっていないか、支払うことになる総額はいくらかなど、契約条件をしっかりと確認しましょう。

(4) 子どものインターネットトラブルは、まわりの保護者が目を配って防ぎましょう

小学生・中学生を中心に、オンラインゲームの課金トラブルがみられます。保護者が意図しない子どものインターネット利用を防ぐために、家族でルールを話し合しましょう。また、子どもが無断でクレジットカード等を持ち出すことがないように、保護者は適切に管理しましょう。

参考：国民生活センター「『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あらためて注意！」(2020年9月17日公表)
http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20200917_2.html