

こんな消費者トラブルにご注意ください!

通信販売による事例を紹介します。トラブルに巻き込まれないよう、注意しましょう。

通信販売のトラブルの特徴

通信販売は、新聞や雑誌、テレビやインターネットなどで広告された商品を消費者が注文する取引です。その便利さからここ数年、急激に利用者が増えています。しかし、商品の実物を見たり試したりできないため、イメージと違ったなどの問題が発生しやすく、返品トラブルも増えているので注意が必要です。

事例①【ネット通販で買った商品を返品しようとしたら…】

インターネットの通販サイトで洋服を注文した。数日後商品が届いて実際に着てみると、通販サイトの画像で見たものとはずいぶん違う。直ぐに電話して返品を申し出たが、担当者から「一度でも着用したものは返品には応じられません。」と言われてしまった。

事例②【ネット通販で、お試し一回購入のつもりが定期購入に…】

スマートフォンで広告を見て、600円のダイエットサプリメントを「お試し」のつもりで購入したが、効果がない。解約したいが「4回の購入が条件」と断られた。定期購入であることや総額が10,000円になることなどの表示には気付かなかった。



対策

- ▶注文前に、広告に掲載された情報を吟味して、慎重に判断しましょう。
- ▶注文前に、必ず返品特約（返品の可否・返品の条件・返品に係る送料負担の有無など）を確認しましょう。
- ▶極端に価格の安い通販広告は、特に慎重に判断しましょう。
- ▶出来るだけ自分で情報を集めて、信頼できる会社の通信販売を利用しましょう。
- ▶スマートフォンでは、画面をスクロールした最後の方に、小さい文字で条件等が書かれている場合があるので注意しましょう。

通信販売はクーリング・オフが出来ません

クーリング・オフは、訪問販売などの、主として不意打ち性のある販売方法から消費者を守るために定められているものであり、通信販売はクーリング・オフ制度がありません。ただし返品特約（返品の可否・返品の条件・返品に係る送料負担の有無など）に関する事項を記載することが義務付けられています。返品特約が広告に表示されていない場合には、商品の受け取り後8日以内に返品（契約の解除）が出来ます（送料は購入者負担となります。）通信販売の場合は、返品に関する表示を必ず確認しましょう。

自宅に居ながら気軽にショッピングが楽しめる通信販売ですが、一方で通信販売の仕組みをよく理解していなかったためにトラブルが生じてしまうことがあります。トラブルにあわないために、消費者として確かな知識を身につけましょう。

多重債務無料相談会 ～返しきれない借金にお困りの人へ～

開催日時… 8月8日（土）13:00～16:00

場 所… 県民生活相談センター（岐阜市藪田南5-14-53 OKBふれあい会館内）

相談対応… 弁護士、司法書士 等

相談方法… ①面接相談（相談時間はお1人30分で2日前までに電話予約が必要です）

②電話相談（開催日の相談時間内に058-277-1003へお電話ください）

予約・電話相談は、岐阜県県民生活相談センターへ ☎058-277-1003

◆相談窓口一覧◆ 困ったときには、消費生活相談窓口にご相談ください! ※相談は無料で秘密は固く守られます。

| 窓 口 | 電話番号 | 受 付 日 |
|-------------------|--------------|--|
| 消費者ホットライン | 188 | 年末年始を除く毎日 ※ガイダンスに従って操作すると、お近くの相談窓口につながります。 平日：午前8時30分～午後5時15分：市役所 土曜日：午前9時～午後5時：県民生活センター 日曜日：午前10時～午後4時：国民生活センター |
| 消費者ホットライン | 03-3446-1623 | 月～金曜日：午前10時～正午、午後1時～午後4時 ※祝日・年末年始を除く。最寄りの相談窓口につながらない場合に相談を受け付けています。 |
| 岐阜県県民生活相談センター | 058-277-1003 | 月～金曜日：午前8時30分～午後5時 土曜日：午前9時～午後5時（電話のみ） ※祝日・年末年始を除く |
| 可茂県事務所振興防災課 | 0574-25-3111 | 月・火・木・金曜日：午前8時30分～午後4時15分 ※祝日・年末年始を除く |
| 郡上市役所総務課または各振興事務所 | 67-1832 | 月～金曜日：午前8時30分～午後5時15分 ※祝日・年末年始を除く |