

事例1 通販で買ったマッサージ機、返品したい… (70代 男性)

10日ほど前、新聞の折込み通販チラシを見てマッサージ機を注文した。3日前に届いた商品を使ってみたが、広告に書かれているような効果を感じなかった。通販会社に電話をかけて、効果がないので返品したいと申し出たが、箱を開けて使ったものは返品できないと言われた。試してみないと効果は判らないのに返品できないのでは困る。何とかならないだろうか。チラシを見直してみると、隅の方に小さな文字で返品・交換に関する記載があったが、こんなところまで読む人がいるのだろうか。

●アドバイス

通信販売では、返品や交換の条件等を広告等に表示することが義務付けられています。(返品できない)と書かれている場合は、基本的にそれに従うことになります。家電製品では、(未開封未使用)であることを返品条件としていることが多いようです。通信販売では様々な商品が販売されていますが、販売会社毎に、また商品毎に返品や交換に関する条件は様々です。注文時にはこれらの条件を必ず確認しておく必要があります。

事例2 「いつの間にか定期購入コースになっていた！」 (60代 女性)

2ヶ月前、テレビの通販番組で「お通じが良くなって痩せる健康食品の初回お試し価格が500円！」と宣伝していたので、電話をかけて注文した。試しても効果を感じなかったが、500円で終わりなのでもう良いと思っていた。

ところが、先日同じ商品が再び届き、箱の中に入っていた7千円の払い込み用紙に「定期コース、2回目お届け」と書かれていた。お試しだけで終わるはずなのに、勝手に定期コースにされていた。解約したいと思い、通販会社に何回も電話をかけるが、混み合っているとの自動応答が流れてつながり難く、つながっても音声案内に従うダイヤル操作が難しい。届いた商品を強引に送り返せば解約になるだろうか。

●アドバイス

痩身と美容効果を謳う健康食品の定期購入に関する相談です。広告の「初回お試し価格」をお試しだけで終わりと思い込むことでトラブルが生じます。お試し価格が強調されており、お試しだけなのか、一定期間続けて購入するのか、判りにくいことがあります。若年者はインターネットで、高齢者はテレビや新聞広告で申込み、幅広い世代から相談が寄せられます。通販会社の電話はつながり難いことがあります。解約や返品連絡をせずに一方的に商品を送り返しても解約されておらず、代金の請求は続きます。定期継続購入を申し込んでいれば、本来は定められた回数受け取らなければなりません。途中で止める場合の対応は、通販会社によって様々です。特定商取引法改正に伴う消費者庁からの通知により、広告やホームページへの総額表示が義務付けられましたが、表記が判りにくい場合もあり、自分で通販会社と話し解決に至らない場合は、消費生活センターなどにご相談下さい。



事例3 「代金を振り込んだのに商品が届かない…」 (40代 男性)

以前から欲しかった鉄道模型車両をインターネットで見つけ、代金3万円を通販サイトから指定された口座に振り込んだ。ところが、振込んでから1ヶ月もたつのに商品が届かない。サイトへメールで連絡しても返信はなく、ホームページに電話番号の記載がない。代金を振り込んだ口座は個人名義だった。このままあきらめるしかないのだろうか。

●アドバイス

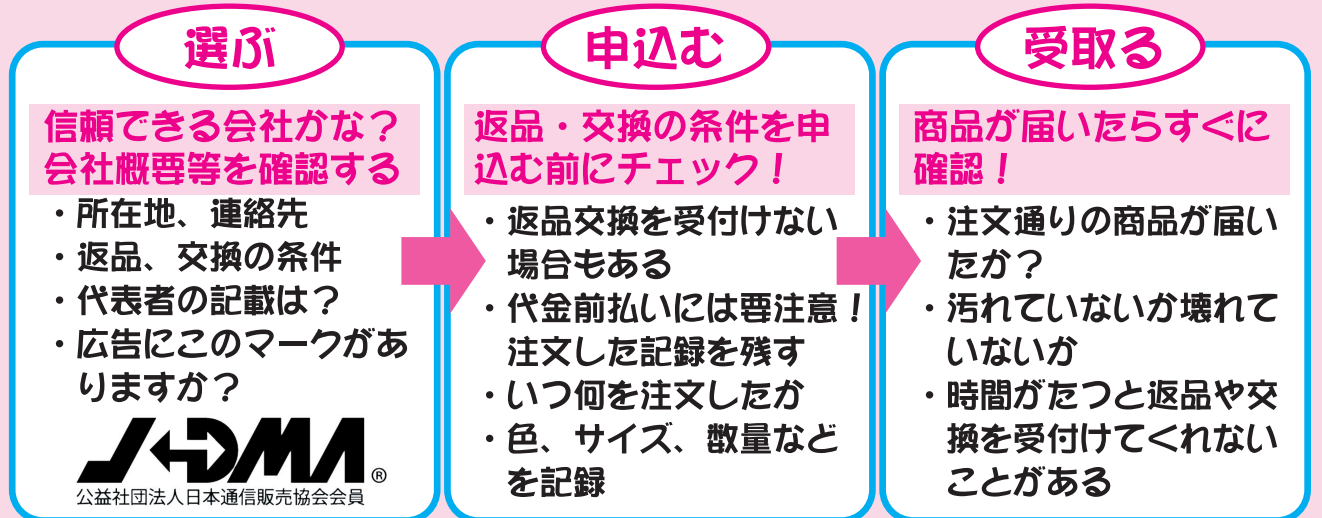
商品発送前に代金の支払いを求める通販サイトを利用することで起きるトラブルです。このような通販サイトは、ホームページに電話番号や所在地などが記載されていないことがあります。このような悪質通販サイトの振込先口座は個人名義になっていることが多く、外国人名義のこともあります。特別に注文する場合など納得できる理由があるときや、よほど信頼できる会社でなければ、前払いはしないほうが良いでしょう。

●通信販売にクーリング・オフはないのですか？

通信販売にクーリング・オフ制度の適用はありません。クーリング・オフ制度がない代わりに返品や交換の条件を広告やホームページでわかりやすく説明することが義務付けられています。注文するときには返品や交換の条件などをしっかり確認しましょう！



●通信販売をトラブルなく利用するために



- ・健康食品や痩身サプリメントの定期購入に関する相談が数多く寄せられています。
- ・返品や交換の条件、支払い方法、引渡し方法などをしっかり確認しましょう。
- ・注文する時は、注文内容(色・サイズ・数量など)に間違いがないかをもう一度チェック。
- ・注文した内容の控えを必ずとっておきましょう。
- ・商品が届いたら、中身をよく確認。一緒に書類が入っていたら、必ずよく読みましょう。
- ・トラブルにあったら消費生活センターや、日本通信販売協会(JADMA)が設けている通販110番(電話03-5651-1122)などに相談しましょう。

【お問い合わせ】消費生活センター ☎0956-22-2591