

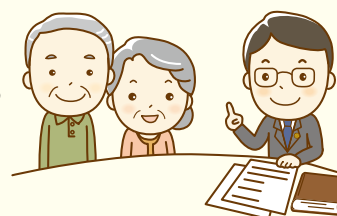
弁護士相談会を実施しております

消費生活センターでは、借金や住宅リフォーム、通信販売トラブルなどいろいろな相談を受け付けています。消費生活に関する問題は年々多様化・複雑化していますが、その中には弁護士に相談することで問題解決のきっかけをつかまれた方もいます。

法律の専門知識を必要とする相談の適切な解決のために、長崎県弁護士会佐世保支部のご協力により、下記のとおり弁護士相談会を実施しております。

相談にかかる費用は無料です。ぜひ消費生活センターまでお問い合わせください。

- 日 時** 毎月第3火曜日 13:00～16:00
一件あたりの相談時間は30分間までです。
- 場 所** 消費生活センター（市役所本庁舎12階）
- 費 用** 無料



* 弁護士相談には予約が必要です。
まずは消費生活センターまでお問い合わせください。

正しい計量のために

計量業務は、スーパーや病院、学校などにあるはかりや体重計が正しいかどうかを検査するのが主な仕事です。

消費生活センターでは、相談業務のほかに、この計量に関する業務も行っています。

もしはかりが正しくなければ、例えば消費者である皆さんが毎日買う肉や魚などの値段が変わってしまい、場合によっては皆さんが損をしてしまうこともあるでしょう。

計量は皆さんの消費生活に密接に関わっています。

また、消費生活センターでは、家庭用のはかりについて、正しい重さが計られているか無料で検査をしております。

お問い合わせは消費生活センターまで！



消費生活ニュース

No. 183

令和3年11月発行

ネット通販をトラブルなくかしこく利用しましょう

スマートフォンの普及に伴い、インターネット通信販売（以下「ネット通販」と表記）を利用する人が増えています。いつでも、どこにいても買い物を楽しむことができ、手軽さと便利さを兼ね備えたネット通販ですが、基本的なことを理解して利用しないと、トラブルに巻き込まれることがあります。ネット通販で買い物をするときの流れや注意点を理解して、かしこく利用しましょう。

● ネット通販（インターネット通信販売）とは

スマートフォンやタブレット、パソコンなどの端末機器から、ネット通販アプリや通販業者のWebサイトを通じて商品やサービスを購入できるサービスです。ネットショッピング、オンラインショッピングとも呼ばれます。家電品、衣類、化粧品、本、雑貨、食品など、一般市場に流通している多くの種類の商品を購入でき、スーパーやコンビニに食料品や日用品の配達を頼んだりすることもできます。音楽や映像のダウンロード、パソコンやスマホによるゲームや出会い系サイト、アダルトサイト、ギャンブル必勝法や投資ノウハウ等「情報商材」を利用することもネット通販にあたります。旅行の予約や乗車券の購入、ネットによる金融商品取引などは広い意味でネット上の商取引にあたりますが、通信販売について規制している特定商取引法の適用外となる場合があります。トラブルが生じたときの考え方が異なってきます。



● ネット通販の市場規模、利用率

日本のネット通販は、1990年代末から2000年前後に楽天やAmazonといった事業者がサービスをスタートさせて現在につながり、20年以上の歴史があります。2020年時点の市場規模は年間約19兆2千億円。全商取引に占めるネット通販利用率を示すEC化率は約8%（経済産業省「電子商取引に関する市場調査」）、主に物品販売の分野で毎年伸びが続いていて、今後ますます拡大すると考えられます。

佐世保市消費生活センター

佐世保市八幡町1番10号(市役所12階)

☎0956-22-2591

■ 相談受付時間…8:30～17:15

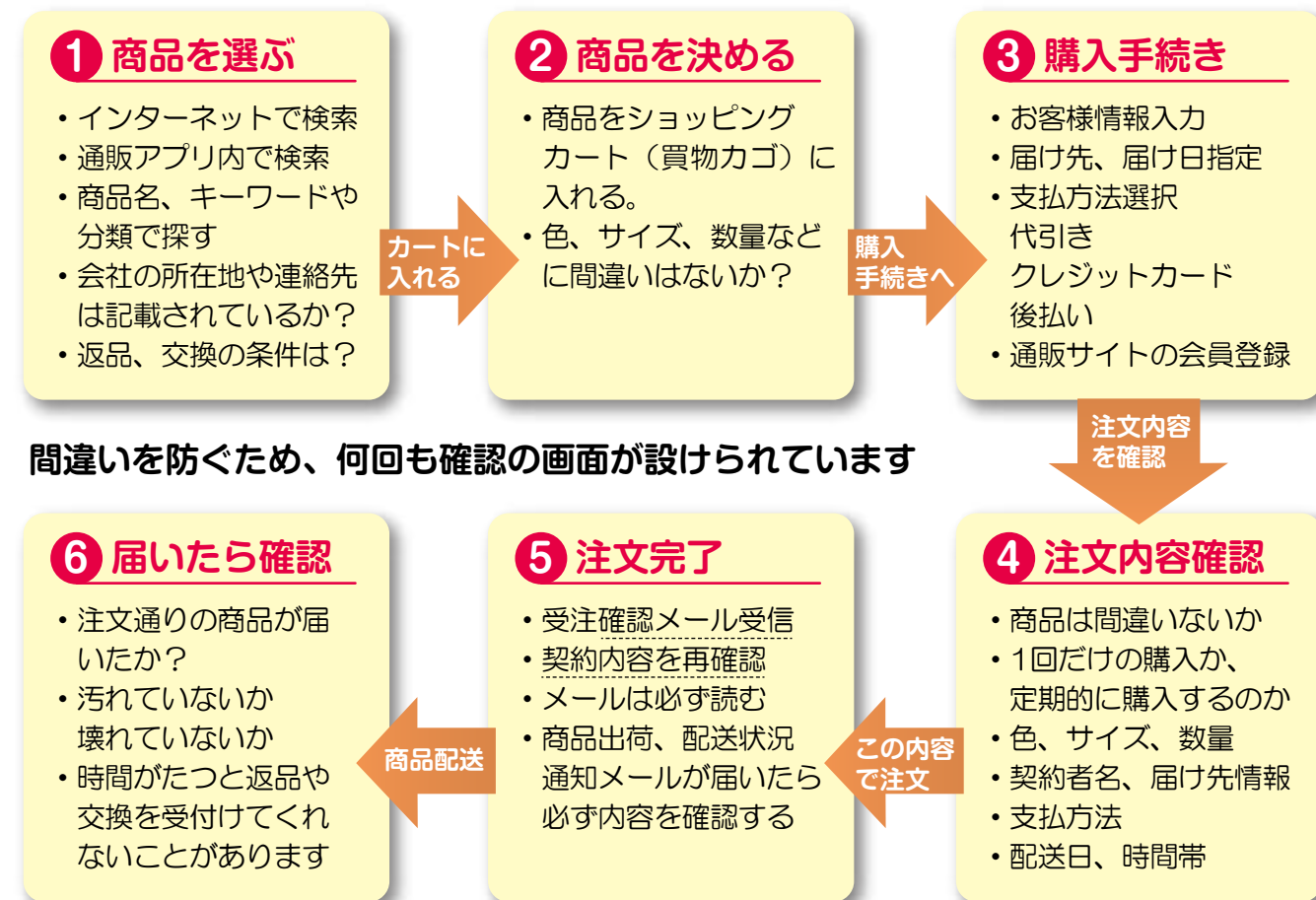
■ 閉 所 日…土・日・祝日、年末年始

【相談をする際の注意点】

1. 相談は佐世保市民の方からのみお受けしております。
2. 事業者の方からの相談はお受けしておりません。



●ネット通販での商品購入の基本的な流れ



間違いを防ぐため、何回も確認の画面が設けられています

●自分が関心を持っている商品の広告がスマホやパソコンに表示される！

スニーカーが欲しいと思い、日頃からネットで検索したり、通販サイトで商品を見ているなどしていると、ネットの検索サイトを開くとそのスニーカーの広告が表示され、友達とやり取りしているSNSにも同様の広告が現れる、といったことはありませんか？このような広告は「ターゲティング広告」と呼ばれ、検索や閲覧の履歴、通販サイトに登録された利用者情報などからその人が興味を抱きやすい商品の広告を自動的に表示する仕組みになっています。インターネットが暮らしに欠かせなくなっている私たちは、個人の関心や好みに合わせた広告で、いつも「勧誘」されている、と言えるでしょう。

●健康食品や化粧品などの定期購入トラブルの相談が絶えません！

「先月、スマホでダイエット健康食品のことを調べていたら、いつも見ている動画投稿サイトにダイエットサプリの広告が表示され、広告を見た人限定で初回500円と書かれた画面をタップすると、通販サイトの申し込み画面に移り、下の方に書いてあった詳しい内容は読まずに”初回500円で注文”ボタンを押し、お客様情報を入力した。数日後に届いたサプリは効果を感じなかったが、これで終わりなのでもう良いと思っていた。ところが、今日同じ商品が再び届き、〈定期コース2回目お届け〉と書かれていた。解約しようと通販会社に何回電話をかけても、混み合っていてつながらない。受注確認メールの内容は読んでいない」といった相談が絶えず寄せられます。スマホの普及に伴い、高齢者からの相談が増えています。サプリの他、化粧品やシャンプーなども同様の方法で販売されることが多いようです。



●「いつの間にか定期購入に・・・困った」を避けるために

広告の「初回価格」を、試すだけで終わりとはい込むことでトラブルが生じます。省令で広告やホームページに継続回数や契約金額を明示することが義務付けられましたが、スマホの画面上の表示が消費者にとって判りにくくなっていることも多く、相談は減っていません。トラブルを避けるには、初回価格だけではなく、表示内容を隅々まで読み、一回だけか、継続購入なのか、継続の場合は回数や契約金額を確認しましょう。注文後届くメールは必ず読み、申し込んだ内容と相違ないか確かめる、といったことが大切です。

●届いた人気ブランドバッグはニセモノだった・・・

以前から欲しかった人気ブランドのバッグを相場の半額で販売している通販サイトを見つけ、代金3万円を個人名義の口座に振り込んだ。1ヶ月後に商品が外国から届いたが、粗雑な作りのニセモノだった。業者へメールで連絡しても返信はなく、ホームページ記載の電話番号にかけても通じない。記載されていた住所は実在しなかった。

●このような通販サイトを利用しないよう注意しましょう！

商品発送前に代金の振込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。ホームページに電話番号や所在地などが記載されておらず、極端に値引いた販売価格、不自然な日本語表記、なども悪質なサイトを見分けるポイントです。

●インターネット通販をトラブルなく利用するために

- ・利用しようとしている通販サイトの所在地や連絡先など事業者の情報を確認する。
- ・通信販売にクーリング・オフ制度の適用はありません。ホームページに書かれている返品や交換の条件を必ず確認しましょう。
- ・通常の価格より大幅に安く販売されている場合は、ニセモノが届いたり、商品が届かないことがあります。
- ・支払方法が事前振込しかなく、特に個人名義口座の場合、そのような通販サイトは利用しない方がよいでしょう。
- ・サプリメントは、身体にどのような症状が現れるか判りません。持病があり、日頃から薬を飲んでいる場合は、医師に相談するなどして慎重に判断しましょう。
- ・注文する時は、注文内容（色・サイズ・数量・購入回数・契約期間など）に間違いがないかをもう一度チェックしましょう。
- ・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、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、日本通信販売協会が設けている通販110番（03-5651-1122）などに相談しましょう。