

くらしの情報 ふなばし

No.186

令和5年(2023年)11月15日発行
船橋市消費生活センター
船橋市本町1-3-1
JR船橋駅南口フェイスビル5階
TEL 047-423-3006

スマートなデジタルライフ ~かしこく利用!ネット通販~

近年のデジタル化の進展により、老若男女を問わず広くインターネット通販が利用されるようになりました。便利な反面トラブルも増加しています。

インターネット通販の基礎知識を、確認しておきましょう。

目次

- ・スマートなデジタルライフ
かしこく利用!ネット通販
..... 1~2
- ・ネットのトラブル最新情報
..... 2~3
- ・11月は計量強調月間 4

その1

通信販売にクーリング・オフ制度はありません!

インターネット通販などの通信販売は、自らの意思で購入の申し込みを行うので、クーリング・オフ制度の適用はありません。契約の拘束力が発生するので、一方的に返品することはできません



その2

「特定商取引法に基づく表示」を確認 ⇒ 次のページ参照

- ・ ネット通販では商品を手にとってみるできないため、購入時に必要な情報が広告から得られるように表示が義務付けられています
- ・ 画面上に書かれた、事業者の定めた利用規約や特約に合意して申し込んだとみなされます
- ・ 契約前に返品ができるのかなど、契約条件をしっかりと確認しておきましょう

「見ていない」というのは
返品の理由にならないのね



ネット通販は表示が命!



「消費者庁イラスト集」より

特定商取引法に基づく表示

- ・販売事業者
- ・運営責任者
- ・所在地、連絡先
- ・商品代金以外に必要な料金
- ・不良品の対応
- ・お届け時期
- ・お支払方法
- ・返品・交換について
- ・返金について

ポイント!

トラブルに遭わないために
ここに注意!!

- ・実在の住所ですか?
- ・支払方法は前払いの銀行振り込みや代引き配達だけではないですか?
- ・事業者所在地と振込口座の支店は同じ地域ですか?
- ・振込口座の名義人は個人名ではありませんか?
- ・定期購入や定額サービスではありませんか?
- ・返品・交換のきまりも確認しましょう

ネットのトラブル 最新情報

トラブルを事前に知って
消費者力を高めよう!

事例 1

「定期しぼりなし」の広告を見て注文したけど…?

スマホの動画投稿サイトに出たダイエットサプリの広告に「ここから申込みば初回限定95%OFFの500円。定期しぼりなし」と表示され、公式サイトにアクセスして注文した。

サプリはすぐ届いたが自分が思った感じと違った。次回からの解約をするため販売業者に電話で連絡したら、「初回のみで解約する場合は定価との差額の9500円を支払う必要がある」と言われた。

いつでも解約できると思っており、初回で解約する際に定価との差額を支払う必要があるとは知らなかった。どうしたらよいか。

定期購入のトラブルが多数寄せられています。

- ・「お得なクーポンを使う」のボタンを押したら年間契約になった。
- ・解約するため電話をかけても混んでいてつながらない。
- ・電話をかけたら自動音声案内になり、「解約希望」を選択すると携帯電話にSMSを送信すると案内されるが、解約手続きができない。

※申し込みをする最終確認画面に誤解のないように適切に表示することが義務付けられました。表示をしっかりと見て確認することが大切です。





事例2 ブランドバッグを注文し、代引配達で受取ったけど、偽物だった!

SNSの広告でブランドバッグの半額セールをみて、販売サイトに入った。支払方法は代引配達にした。1週間後に届いたが、ブランドのロゴがおかしい。販売サイトに「偽物なので返品するので返金して」とメールをしたが返事がない。サイトに記載の電話番号にかけたが、別業者だった。

大手通販サイトをよそおった偽サイトもあります。

ブランド品を安価で販売している場合は、本当なのか注文前に一度立ち止まり、公式サイトに注意喚起のお知らせがないか確認しましょう。代引きや前払いで支払ってしまうと返金は困難です。

事例3 質問サイトを1度だけ利用したが、毎月クレジットに請求がある

4か月前、プリンタの調子が悪く、検索画面でプリンタの型番号を入力した。一番上に表示されたサイトが、プリンタメーカーだと思い、不具合内容を入力した。500円かかると表示され、質問サイトを利用していたことに気づいたが、安価だったのでクレジットカード番号を入力した。最近クレジットカードのweb明細を見たら、毎月、質問サイトから一定額の請求があった。

契約時に定額サービス（サブスクリプション）かどうか確認しましょう。

動画・音楽配信、洋服・家電製品等、定額を支払うことにより、契約期間中、サービスや商品を利用できるサブスクリプションは、利用の有無にかかわらず料金が発生します。

また、アプリを利用している場合は、アプリを削除しても解約にはなりません。解約の手順を確認しましょう。



事例4 「異常検知：直ちに対応をお願いします」とメールが届いた

大手通販サイトから「お客様のアカウント情報に関する重要情報がございます。異常検知によりアカウントと支払いを制御しています。以下のURL(リンク)からアカウント情報の更新をお早め行ってください」とメールが届いた。



大手通販サイト、クレジットカード会社、銀行などをよそおったメールに注意しましょう。

詐欺メールと思われるので、このようなメールには反応せず無視してください。メール本文中のURL(リンク)はフィッシングサイトへの誘導の可能性があるため、絶対にクリックしないようにしましょう。

アカウント情報を入力してしまった場合は、公式サイトのお問合せ窓口に連絡しましょう。



みまもりマウス

困ったときは消費生活センターへ相談を
047-423-3006 又は188(イヤヤ)



こまりマウス

11月は計量強調月間

「計量は暮らしのムダを はぶく知恵」

国（経済産業省）では、平成5年11月1日に現在の計量法が施行されたことにちなんで、11月1日を「計量記念日」、11月を「計量強調月間」とし、計量の適切な実施とともに計量思想の普及・啓発を行っています。

船橋市でも、正しく計量が行われるよう「はかりの定期検査」やスーパーなどがパック詰めして販売している生鮮食品を対象に、内容量が正しく入っているか調査する「商品量目立入検査」を行っています。

その他、ガソリンメーターやガスメーターの立入検査などを行っています。

また、毎年11月に家庭で使用しているヘルスメーター、体温計、血圧計などの「家庭用計量器」の無料検査を行っています。日程や会場については、市HP又は、広報ふなばしをご参照ください。

※令和5年度の家庭用計量器無料検査は終了しています。

「はかりの定期検査」

計量法では取引・証明に使用する「はかり」は検定証印や基準適合証印のあるものを使用することとされ、2年に1回定期検査を受けることとなっています。

令和5年度商品量目立入検査（中元時期）結果

検査した店舗数	量目不足商品があった店舗数	検査した個数	量目不足個数	量目不足個数率
13店舗	0店舗	526個	0個	0%

※「量目不足」：法で規定している許容誤差を超えて不足しているもの

（商品別結果）

商品別	検査した個数（個）	量目不足個数（個）	量目不足個数率
食肉及び加工品	119	0	0%
魚介及び加工品	171	0	0%
野菜及び果実	137	0	0%
調理食品	99	0	0%
合計	526	0	0%

量目不足の主な原因として、風袋の重さを過少に見込んだことによるもの、商品の水分の蒸散（自然乾燥）によるものが挙げられます。量目不足商品については、詰め直しを指示し、適正計量に努めるよう指導します。



「風袋」（ふうたい）とは……

販売される商品のうち、トレー・ラップ・わさび・たれなどを「風袋」といいます。これらの風袋は内容量には含まれません。

「計量」に関する
お問い合わせ

船橋市消費生活センター啓発指導係
TEL 047(423)2852