

くらしの情報 ふなばし

No.183

令和4年(2022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

知っておきたい! インターネット通販の今

目次

- ・知っておきたい!
インターネット通販の今 …… 1
- ・通信販売の法律 …… 2
- ・定期購入のトラブルが増加! …… 3
- ・他にはこんなトラブルも! …… 4

スマホやパソコンがあれば欲しいものが自宅に届く、インターネット通販の利用者が増えています。

便利な反面「1回限りのつもりが、実は定期購入だった」「SNSの広告を見て洋服を買ったら、写真と全然違う粗悪品が届いた」「代金を先に振り込んだら商品が届かない」等の相談が、消費生活センターに寄せられています。通信販売について定めた「**特定商取引に関する法律**」(P2)が改正され、表示をより明確にすることが法律で義務付けられました(令和4年6月施行)。

通信販売を上手に利用するためのルールやポイントを再確認しましょう。



通信販売の法律

通信販売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、「**特定商取引に関する法律**」に表示する事項が定められています。インターネット（通販）、カタログ、新聞広告、テレビショッピングなど全ての通信販売に係るルールです。

○△□ 公式アウトレット Online Shop

商品名：カッコイイスニーカー
標準価格：19,800円
セール価格：1,980円（税込）

購入する

購入前に必ず確認しましょう！

特定商取引に関する法律に基づく表示

- ・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! 通信販売にクーリング・オフ制度はありません!

返品・交換については、販売事業者のルールに従うことになります。商品毎に返品ルールが異なる場合もあるので、購入前に必ず確認しましょう。

※注文と違うものや、不良品が届いた場合は、返品不可と表示があっても修理・交換を求めることができます。すぐに販売事業者へ連絡しましょう。

※返品についての表示がない場合は、商品到着後8日間は送料負担で返品できます。

セール品は返品不可…
もしかして不良品?!

法改正で、よりわかりやすい表示へ!

「**特定商取引に関する法律**」が改正され、カタログやチラシ広告は添付の**申込書**、インターネット通販は**最終確認画面**（注文が確定する前に表示される確認画面）に記載しなければならない基本的な表示事項（※下記6項目）と表示方法が法律により定められました。

事業者がこれらについてうそ、いつわりや、誤解させるような記載をし、消費者が誤認して申込みをした場合は、申込みを**取消す**ことができるようになりました。

チェック!

申込確定ボタンを押す前に必ず確認しましょう!

※最終確認画面・申込書で表示が義務付けられた基本的な表示事項

- ①分量（定期購入の場合は、各回の分量も表示）
- ②販売価格・対価（定期購入の場合は、2回目以降の代金も表示）
- ③支払いの時期・方法（定期購入の場合は、各回の請求時期も表示）
- ④引き渡し・提供時期（定期購入の場合は、次回分の発送時期も表示）
- ⑤申込み期間（期間の定めがある場合は具体的に表示）
- ⑥申込みの撤回、解除に関すること（顧客が見つけやすい位置に表示）

今だけお得…?



定期購入のトラブルが増加！

事例 1 「回数縛りなし」とあったのに…？

動画サイトを閲覧中、「この動画から申込みば初回90%OFF」「回数縛りはありません」とダイエットサプリの動画広告が流れ、公式サイトにアクセスして注文した。回数縛りはないはずが、翌月同じものが届いたので規約を確認すると、「次回発送予定日の10日前までに解約の連絡をしないと解約できない」ことがわかった。解約するため電話をかけても混んでいてつながらない…

事例 2 注文完了後の「特別割引クーポン」…？

「初回だけで解約可能」のサプリメントの注文操作をしていたら、画面に「特別割引クーポン」が表示され、商品代金が割引になるので利用した。初回商品が届き、解約の連絡をしたら、「クーポン利用特別コースの注文なので、4回の購入が条件」と解約を断られた…

注文前に**必ず!**チェックしましょう

① 1回限りの購入？それとも定期購入？

広告に「回数縛りなし」と記載されていても、定期購入は解約の手続きをしない限り、2回目、3回目が届きます。

※事例2のように、「申込み操作の途中でクーポンを利用したら契約条件が変更され、複数回の購入が条件となった」というトラブルもあります。記載事項は最後まで読みましょう。

② 支払い総額はいくらですか？

「初回」価格と「2回目以降」の価格は違います。また、「初回のみで解約する場合は定価との差額を請求する」と記載されている場合もあります。小さな字もきちんと読みましょう！

③ 解約方法は？

申込は簡単でも、解約はSNSで行うなど、複雑な操作を求められる場合があります。

④ スクリーンショットは撮りましたか？

トラブル回避のため、広告や購入時の画面、特に注文を完了する直前の「最終確認画面」は必ず**スクリーンショット**(※表示された画面をそのまま画像として保存する機能)を撮り、証拠として残しておきましょう。

注意!

「解約したくても電話が混んでいてつながらない」等の理由で事業者の承諾なく商品を返送したり、受け取り拒否をしても解約にはなりません。逆に事業者とトラブルになり、解決が困難になる場合もあります。電話をかけた日時記録(メールなら保存する)等を残し、消費生活センターへ相談してください。

商品を送り返したのに!



他にはこんなトラブルも！



事例 3

サブスクリプションサービス※の解約、できていますか？

※サブスクリプション…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こと。

有料動画配信サービスが「1か月無料」というキャンペーンに登録した。解約手続きを忘れ、利用していないにも関わらず代金を支払い続けていることに気づいた。

サブスクリプションのほとんどは、解約手続きをしなければ契約が続きます！

利用の有無にかかわらず料金が発生するため、クレジットカード等の明細は必ずチェックしましょう。また、アプリを利用している場合、アプリを削除するだけではサービスは解約にはなりません。契約前に解約方法を確認し、ID・パスワードは忘れないようにしましょう。

事例 4

有名企業の通販サイトだと思ったら、偽サイトだった!?

有名家具店のサイトで欲しかった家具が格安で販売されていたので注文した。振込み確認後に発送とあったので、指定された個人名口座に代金を振込んだが、商品が届かず、業者とも連絡がとれなくなった。改めてサイトを確認すると、URLが公式サイトと違っており、偽サイトだと気づいた。

偽サイトの被害が減りません！ 格安・前払いは要注意！

偽サイトは巧妙化し、簡単には見分けが付きません。最近では格安ではない場合もあります。代金を先に個人名口座に振込むのは危険です。1度支払ったお金を取り戻すのは困難です。利用前に必ず「特定商取引法に基づく表示」(P2)を確認しましょう。

事例 5

パソコン使用中にウイルス感染!？その警告画面、本当？

パソコンを操作中に突然大きな警告音が鳴り、「ウイルスに感染している」と画面に表示された。連絡先の電話番号が表示されていたので慌てて連絡すると、パソコンを遠隔操作された。「パソコンが危険な状態！今すぐ対処が必要。サポート費用が5万円なので、コンビニで電子マネーを購入し、番号を連絡するように」と言われた。

驚いても慌てずに！電子マネーの番号はお金と一緒に、教えたら取り戻せません！

1度購入しても、「番号エラーだからもう一度買って」と2度電子マネーを買わされる手口もあります。画面に電話番号が表示されても連絡せずに、すぐにパソコンの電源を切り、パソコンメーカーのサポートセンター等へ相談しましょう。



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