

インターネットショッピング！

ネットショッピングのトラブル！ショッピングサイトの信頼度！



インターネットショッピングは、時間に縛られることなく、自宅に居ながら買い物ができる大変便利な仕組みです。しかし、利用するショッピングサイトの信頼度を確かめずに買い物をしてしまうと、思わぬトラブルに巻き込まれてしまうことがあります。



ポイント

1 インターネットショッピングのトラブル

簡単に購入ができるため買い過ぎてしまったり、注文して代金を送金したのに商品が届かなかったり、壊れた商品が届いたのに返品や交換にに応じてもらえないことがあります。また、利用したサイトのセキュリティがしっかりしていないと、クレジットカードの番号や氏名等が漏れてしまい、不正に利用されてしまう可能性もあります。さらに、国内では販売が禁止されているものと知らず購入してしまい、**違法購入**がきっかけで新たなトラブルに巻き込まれてしまう危険性もあります。

2 信頼できるショッピングサイトの選び方

- ① **特定商取引法に基づいた表示**がきちんとされているか確認しましょう。
- ② 個人情報に対して**プライバシーポリシー**を明示しているか確認しましょう。
- ③ 注文や個人情報を入力するページが**SSL**対応になっているか確認しましょう。
- ④ (社)日本通信販売協会が発行している、**オンラインマーク**があるとさらに安心です。

3 品物を購入する際の注意点

① サイトを細かくチェックする

- ・価格やサイズ、送料、納期等はよく読みましょう。
- ・ネットショッピング(通信販売)では、**クーリングオフ**は原則適用されません。返品・交換はできるか、その際の条件はどのようになっているか確認しましょう。
- ・不明な点は直接問い合わせ、確認しましょう。

② 支払い方法をしっかり選ぶ

- ・商品が届いてから振り込む方法がとれないか確認しましょう。
- ・「前払い」や「代金引換払い」は中身が確認できないため、詐欺に遭う危険があり避けた方が無難です。利用する場合は、信頼できる業者にしましょう。
- ・クレジットカード番号を送信するときは、サイトのセキュリティを確認しましょう。
- ・契約の文面や注文の際の確認メールは、トラブル予防のため必ず保存しておきましょう。

4 トラブルが生じたら

最寄りの消費生活センターや**通販 110 番 (03-5651-1122)**、警察に相談しましょう。

インターネットショッピング

<用語解説>

● 違法購入

海外のショッピングサイトでは、日本国内では売買が禁止されているものが売られていることがあります。たとえば、拳銃や刀、麻薬等はもちろん、国内では認められていない成分が混ざったダイエット薬、海賊版のソフトウェア、無修正のアダルトDVD等は、買ってはいけません。

● 特定商取引法に基づいた表示

販売業者名や代表者名(事業責任者氏名)、所在地、連絡先(電話番号・FAX、E-mail)、商品代金以外の必要経費、商品の引き渡し時期、返品・交換について、不良品について、支払い方法等の情報が、きちんと書かれているか確認しましょう。連絡先が携帯電話の番号だったり、住所が郵便局留めである場合は要注意です。

● SSL 対応

インターネットでの通信を暗号化し、安全にデータをやり取りするための手段。プライバシーに関わる情報やクレジットカード番号等を安全に送受信することができます。携帯電話の一部の機種で、SSLに対応していないものがあるが、最新の機種は大半が対応しています。

※SSL対応ページの見分け方は、画面右下にカギマークが表示されます。また、URLの表示が「http://」から「https://」に切り替わります。



● オンラインマーク (OTS マーク)

社団法人日本通信販売協会と日本商工会議所が、「安心の目安」となるよう、一定の基準をクリアしたショップに対して発行するマーク。事業者が実際に実在するか、特定商取引法に基づく表示が適正にされているかなど確認した上で認証されます。ただし、オンラインマークは、事業者を推奨したり、事業者が提供する商品・サービス等の内容・品質を保証したり、事業者の経営内容を保証するものではありません。



● クーリングオフ

特定商取引法に規定される、訪問販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引等の場合、消費者がつい申し込んだり、契約をしてしまったとしても、一定の期間内であれば書面によって申込みの撤回や契約の解除ができる制度。ただし、ネットショッピングやネットオークションでは、自主的に制度を設けている場合を除き、原則クーリングオフは適用されません。ただし、電子消費者契約法により、確認画面が表示されないなど、利用者に重大な過失がないときは契約を取り消すことができます。

● 通販 110 番

通信販売に係る消費者トラブルに迅速に対応するため、社団法人日本通信販売協会の中に消費者相談窓口(「通販110番」電話番号 03-5651-1122 月曜日～金曜日)を設け、消費者からの苦情、問い合わせ、要望について専門の相談員が対応します。

<事例>

【事例1】 業者の「くもがくれ」

インターネットショッピングでパソコン関連商品を注文し、指定の銀行口座に代金を振り込んだ。代金を前払いしたのに商品が届かないため、電子メールで問い合わせると「明日発送する」とメールが入るだけで商品が届かない。事業者の電話番号が不明なので、メール以外に連絡がとれない。

【事例2】 商品が偽物だった

ホームページで有名ブランドのスニーカーを注文した。代金引換郵便で支払いをしたが、商品を確認すると偽物だった。