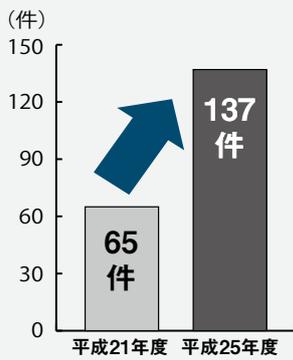


# ネットショッピングの トラブルにご注意を！

ネットショッピング(インターネット通販)は、自宅にいなから買物ができる便利な反面、トラブルも絶えず、富士市消費生活センターには多くの相談が寄せられています。

ネットショッピングで多いトラブルは、「商品未着」と「返金・返金」に関する内容です。

今回は、ネットショッピングを利用する上での注意点について紹介します。



▶ インターネット通販・ネットオークションに関する相談件数 (市内)

**相談事例**  
検索して見つけた最安値のインターネット通販サイトで、腕時計を購入した。指定口座に代金を振り込んだが、3週間たっても商品が届かない。メールでも問い合わせたが、返信はない。ウェブサイトに事業者の住所・電話番号の記載がないため、連絡もとれない。

## 通信販売ではクーリング・オフができません

通信販売(ネットショッピングを含む)には、クーリング・オフ制度(契約した後、一定期間内であれば無条件で契約を解除することができる制度)が適用されません。しかし一方で、通信販売においては、特定商取引法により、返品特約(返品の場合)の表示が義務づけられています。返品特約の表示がない場合は、特定商取引法に定められた法定返品権があります(返品不可と表示されている場合は、返品できません)。商品到着後8日間以内であれば、返品(申し込みの撤回・契約解除)が可能です(送料は消費者負担)。

通信販売を申し込む場合には、必ず事前に返品特約について確認しましょう。



## 富士市消費生活センターに相談してください

富士市消費生活センターでは、消費生活に関する困り事や契約・解約に関する事など、消費者からの苦情相談を、専門の相談員が受け付けています。

また、悪質商法の被害を未然に防ぐため、要望に応じて、地域や企業・学校などに出向き、出前講座を行っています。団体を対象に無料で行っていますので、ぜひご利用ください。

● 相談受付日/月々金曜日(祝休日は除く)  
9〜12時、13〜16時

● 相談場所/富士市消費生活センター  
(市役所3階北側)

● 相談方法/直接または電話で、富士市消費生活センターへ  
☎(55)2756 ☎(53)28800

1人で悩まず、  
まずは相談！



問い合わせ 市民安全課  
☎(55)2750 ☎(51)0367

ネットショッピングのトラブルに遭わないための

# 6つのチェックポイント

1

## 申し込む前に、返品特約（返品の条件）について確認

画面で見たものと実物とのイメージが違うことはよくあります。そのようなときにも自分の都合で返品できるかなど、**どのような場合なら返品できるのか事前に確認**しましょう。

2

## 販売業者の住所・電話番号などが表示されているか確認

メールアドレスだけの場合は、連絡がとれなくなる危険性があります。  
※通信販売については、特定商取引法により、返品特約、事業者の名称・住所・電話番号などの表示が義務づけられています。

3

## 値段だけで購入を決めない

ネットショッピングは、実店舗に比べて初期投資や人件費が少なく済むため、中小・零細・個人事業主が参入しやすく、さまざまな事業者がいます。**値段だけで購入を決めないで、信用できる事業者がよく確認**しましょう。

4

## 支払いは、後払いや同時支払いで

先に代金を支払ったが、商品が届かないというトラブルがあります。  
後払い、代金引換など、確実な支払い方法を選択できるサイトのほうが安心です。特に、初めて取引するサイトでは先払いを避け、**なるべく振込用紙やクレジットカードでの後払いや、代金引換などの同時支払い**を選びましょう。クレジットカードで支払った後で、商品が届かない、あるいは運営事業者と連絡がとれなくなったという場合は、すぐにカード会社に相談してください。

5

## 海外のサイトとの取引は注意

海外のサイトとの取引でトラブルに遭うと、国内での取引と比べ、言葉、法律、習慣などが違うため、解決が難しくなります。**日本語で書かれているからといって日本のサイトとは限りません**。日本語の表記が機械翻訳のような不自然な場合も注意が必要です。

※ブランド品などのコピー商品を国内に持ち込むことは、関税法で禁止されています。ブランド品の新品が、いつも正規販売店の販売価格の半値以下で販売されているような場合には、コピー商品の疑いがあります。

6

## 個人間の売買は注意

個人間売買は、消費者の利益を守る消費者契約法や特定商取引法などの対象になりません。