

インターネット(ネット)ショッピングの賢い使い方

一般社団法人 EC ネットワーク 理事 原田 由里

ネットショッピングは簡単に商品やサービスが手に入り便利な上、市場規模が拡大している一方、トラブルが多いといわれています。ネットショッピングの注意点を事前に理解して、便利に使いましょう。

まずは3点、必ずチェック！

【トラブルで多いのは「商品未着」「返品返金」です】

ネットショッピングは通信販売の1つですが、商品やサービスを直接確認できない上、テレビ通販やカタログ通販よりも小規模事業者が多いので、特に先払いが多く、すぐになくなるリスクがあります。以下の3点は、トラブル防止を踏まえ法律（特定商取引法）でショップに表示が義務付けられています。それを確認した上で、買うか買わないかを利用者が決めるのです。だからこれらのチェックは必須です。

●返品条件●

『イメージ違いで返品を申し出たら「不良品でなければ返品できない」と断られた』

ネットショッピングにはクーリング・オフはありません。しかし販売業者は注文した商品の返品可否や条件を、サイト上の広告と最終申込画面に表示する義務を負っています。返品条件を事前に確認しましょう。

●連絡先●

『注文した商品が届かずメールしたが返信がない。電話番号がわからない』

ショップはサイト上に、住所、電話番号、責任者の氏名、メールアドレスなどの連絡先を表示する義務があります。連絡先の記載がないサイトは非常に危険です。

●代金支払方法と引き渡し時期●

『代金先払いのみ・発送に1か月かかりますが、そのかわり安く提供します』というショップから注文したが、いつまでたっても商品が届かない』

このようなショップは手っ取り早く現金が欲しい自転車操業状態の可能性があり注意が必要です。後払いや代金引換など、支払い手段が複数用意され、利用者がその中から選択できるショップのほうが、より安全であるといえます。



そのショップ、海外かも？

【日本語サイトだから日本のショップとは限りません】

ネットは世界に繋がっています。世界中のショップから買い物ができる楽しみがある一方で、海外の相手とトラブルが発生すると解決が難しくなります。特にトラブルの多い海外サイトには日本語表記のものが多く、相手が海外と気付かず取引してしまうこともあります。どんなトラブルが多いのか知っておきましょう。

●偽物販売サイト●

『ブランド品が半値以下で販売されているサイトから注文したら粗悪な偽物品が海外から届いた』

粗悪な偽物品を販売するサイトとのトラブルが急増しています。サイトは日本語で表記されていますが、メールアドレス以外、所在地などの表記がほとんどありません。ブランド品の新品が通常の半額以下で販売されていたり、サイト上の所在地や電話番号の記載がないサイトとは取引しないようにしましょう。

●セキュリティソフト●

『サイトを見ていたら「パソコンが危険な状態である」と表示されたので、そこに表示されたセキュリティソフトを購入した。不必要なので解約したい』

日本語で表示されますが海外サイトです。契約をそのままにしていると、翌年も更新料金が請求されたり、アフターサービスが継続されることもあります。一定期間内の申し出であれば返金されることもありますので、まずは解約手続きが必要です。このような画面が出て、あわてて行動しないことが大切です。

●個人輸入サイト●

『使い捨てコンタクトレンズを8か月分注文したら、税関から「個人輸入の限度を超えているので国内持込ができない」と言われた。海外から商品がくるとは思わなかった』

医薬品や医療機器の輸入や販売には法律上の許可が必要で、購入には医師の診断や処方箋が必要です。一方で、個人が自分で使用するだけの数を海外より輸入する場合は規制を受けませんが個人が一度に輸入出来る量には制限があります。中には日本で無認可のものがあったり、また劣化品や偽物が販売されていることもあります。万一、身体的被害にあっても自己責任となります。安易に手を出すのは危険です。

子どもが遊ぶオンラインゲームには注意！

【ゲームは“全てタダ”ではありません】

『中学生の息子がスマートフォンアプリでゲームをしていたが、有料サービスを利用していたらしく親のクレジットカードに20万円の請求が届きビックリした』

ケータイやスマートフォンで遊べるゲームは、基本的な機能は無料ですが、人よりゲームを有利に進めるために必要なアイテム（道具）は有料で提供されています。さらにアイテム取得は事前に何が出るか分からない「ガチャ*」形式で行われることが多く、欲しいアイテム目当てに有料ガチャを何度も引くと思わぬ高額利用に繋がります。子どもが親のカードを無断で利用していることも少なくありません。

子どものケータイやスマートフォンの利用は事前に必ず家庭内でルールを決め、お金の使い方についても日ごろからきちんと話し合っておきましょう。

*ガチャ・・・カプセルの中に景品などが入っているものをガチャと呼びますが、ここでは何が出るかは事前に分からない仕組みのものを指します。

**トラブルが発生したらまずは消費生活センターへ相談しましょう！
相談は賢い消費者へ続く第一歩です。**