

## ネットの通信販売トラブル 「慎重に商品選び」重要

新しい年が始まりました。今年初めのテーマは「通信販売」です。スマートフォンなどのモバイル端末の普及により、いつでもどこでも買い物ができるネットショッピングを利用する人が増えていますが、それに伴うトラブルも急増しています。

▼インターネット通販で格安のブランドのブーツを注文し、代金を振り込んだが、商品が届かず、メールの問い合わせにも返信がない。サイトを確認したところ、業者の住所が記載されていなかった。(20代：女性)

▼インターネットの広告を見て、1回だけのお試しのつもりでダイエット食品を注文したが、翌月も荷物が届き、高額な請求書が同封されていた。業者に問い合わせると「通常価格での定期購入コースの申込みをしたことになっている。4回継続しないと解約不可」と言われた。(30代：女性)

▼通販サイトでやせる効果のあるフリーサイズのスパッツを購入したが、届いたスパッツのサイズが小さかった。交換を申し出たが、これ以上大きなサイズはないとのこと。解約したいと申し出ても聞き入れてもらえない。(50代：女性)

ネットショッピングのサイトには、利用者からの好評価や好結果などが載せられていることがありますが、必ずしも裏付けがあるものばかりではありません。「おいしい話には裏がある」ということを念頭において、慎重に商品選びをすることをお勧めします。

通信販売では一定の期間無条件に解約できるクーリング・オフの適用はありません。ただし、特定商取引法では、通信販売については、返品に関する取り扱いを広告に必ず表示することが規定されていますので、注文時に相手先業者が返品についてどのように取り扱うかを事前に確認しましょう。

また、業者の住所の記載がない場合、特定商取引法に違反する恐れもあることから、速やかに最寄りの消費相談窓口にご相談しましょう。

岐阜県県民生活相談センターでは、訪問販売や電話勧誘販売、マルチ商法などのトラブルをはじめ、消費生活に関する相談を電話、または面接で受け付けています。

電話 058-277-1003 です。

(開設時間：平日 8:30～17:00)

土曜日は電話相談(9:00～17:00)のみ受付

消費者ホットライン 188 (いやや)

※ 上記番号は、お住まいの市町村又は県の相談窓口につながります。

※ 0570-064-370 も引き続きお使いいただけます。