

インターネットショッピング ～賢く使うために～

自宅に居ながらにして、国内外を問わずさまざまな商品やサービスが手に入るインターネットショッピングの利用が増えています。非常に便利ですが、一方で「代金を払ったのに商品が送られて来ない」「キャンセルしたが返金されない」などトラブルも多数発生しています。トラブルに巻き込まれない、上手な利用の仕方を考えてみましょう。



海外の事業者とのトラブルが多発

- 【事例1】 インターネットで靴を注文し、クレジットカードで決済した。商品が送られて来ない。
- 【事例2】 ホームページの広告を見て、ブランドバックを注文し銀行口座に前払いした。送られて来たが偽ブランド品だった。
- 【事例3】 インターネットでサングラスを注文したが、注文したものと違う商品が送られて来た。メールで問い合わせたところ、交換するので送り返すようにと返信があったが、海外の住所だった。国際郵便で返送したがその後一切連絡が無くなり、返金もされない。

送られて
来ない！



ニセモノ
だった！



● クレジットカードで購入した場合、商品が送られて来なかったら、クレジットカード会社へ連絡しましょう。

● 偽ブランド品が送られて来た場合には、警察にも相談しましょう。偽ブランド品とわかって海外に送ることは禁止されているので、返品はできません。銀行に代金を振り込んだ場合には、振り込み先の銀行にも届けましょう。

● ホームページが日本語表記だと、日本の事業者と契約したと誤ってしまいます。しかし、トラブルになってよく見てみると、「翻訳ソフトを使ったような不自然な日本語」だったり、「通常使わない漢字が使われていた」「電話番号も携帯電話の番号しか記載されていない」と言う様な事があります。通信販売は「特定商取引法」で広告に表示しなければいけない項目が決まっています。記載が不十分な事業者には注意が必要です。

☑ 広告の表示事項

- 販売価格 ● 送料 ● 代金の支払時期・方法
- 商品の引き渡し時期
- 返品特約(返品の可否や条件)
- 販売会社の名前・住所・電話番号
- 代表者氏名(担当者氏名) など



インターネットで申し込んだ航空券の変更

航空会社のサイトで格安航空券を購入した。その後、日程を変えたい事情が出来たので変更を申し出たら、一切変更が出来ない航空券だと言われた。



● インターネットを利用して外国のホテルや航空券の予約をすることも一般的になりました。一方、「予定を変更したい」と思っても、「コールセンターの電話が繋がらない」「一切予定の変更が出来ない」「キャンセルは受けるが返金はしない」などのトラブルが増えています。インターネットを利用した旅行の取引では規約を充分確認してから契約することが大切です。格安航空券は日程の変更など出来ないものも多いので注意が必要です。



- ☑ **購入前にホームページの記載をよく確認しよう**
住所や電話番号、責任者、返品条件、会社概要などの記載が不十分なサイトは要注意！
- ☑ **代金の支払いは慎重にしよう**
前払いしかできないサイトは要注意！支払い方法が複数記載されていても、前払いしか選択出来ない場合もあります。
- ☑ **海外事業者との取引は慎重にしよう**
トラブルになると日本の法律が適用されない、連絡が取れないなど解決は非常に困難になることが多くなります。

子どもが親に内緒で買ったゲームのアイテム

クレジットカードの請求書が送られてきたら、覚えがない高額な請求になっていて驚いた。子どもに聞いたら、オンラインゲームの有料アイテムを親に内緒で買っていたと言う。



- 親が知らない間に子どもがオンラインゲームでアイテムを購入したという相談が多数寄せられています。「子どもが親のカードを勝手に使った」、「親がインターネットショッピングするために登録したクレジットカード番号がそのまま使われた」など様々です。
- インターネット上の取引では、クレジットカードの番号と有効期限を入力することで簡単に決済が可能なサイトがたくさんあります。
- クレジットカードの所有者にはカードの管理責任があります。
- 対戦ゲームなどでは、高価な武器のアイテムを買うと勝利しやすくなるなど歯止めがかからなくなることがあります。子どもがオンラインゲームをする場合には、「1日にやってよい時間」「有料の場合には必ず親に相談する」など事前に、家庭内で話し合い約束をするようにしましょう。



- ☑ **家庭内のルールを親子できちんと話し合おう**
- ☑ **クレジットカードはしっかり管理しよう**

フィッシング詐欺に気をつけよう

IDの再登録をするようにとメールが来た。差出人が金融機関だったので住所、氏名、クレジット番号などを記載して返信した。その後、クレジット会社からの請求書には覚えがない買物代金が記載されていた。

- 送られてきたメールは金融機関を騙って個人情報を盗みだそうとした悪意のメールとされます。カード番号やパスワードを聞きだそうとする電子メールには注意が必要です。



インターネットの世界では、相手の顔が見えないためショッピングには危険もたくさんあります。トラブルになってからの解決は難しいものが多いです。

相手が信用出来るかどうかの判断は、「ホームページの記載が充分か」「規約が理解出来るか」などが目安になります。

また、ネットの世界では大人と子どもの区別が無く、トラブルに巻き込まれる危険性もあります。ネットの世界の注意点をしっかり子どもと確認し、家庭内の約束も事前にしっかりしておくようにしましょう。

台東区消費者相談コーナー

オレンジ色の吊い板が目印です！



相談専用電話 (03) 5246-1133
受付時間 月～金 午前9時～午後4時まで
受付場所 台東区役所9階 ④番窓口

電話または来所によるご相談となります。
ご相談は無料・秘密厳守です。

- 多重債務やクレジットカード利用でお困りの方は、「クレジットサラ金相談」も常時開設していますので、ぜひご相談ください。