

第179号

2020年
1月発行

台東区消費者ニュース

くらしのちえ

発行 東京都台東区東上野4-5-6 台東区役所区民部くらしの相談課 TEL03(5246)1144

～インターネット通販を安心・安全に 利用しましょう～

インターネットの普及に伴って、色々なサイトを閲覧し、簡単に欲しいものを探し出し、買い物をしたり、旅行の申し込みなどでもできるようになりました。

一方で、「思っていたものと違った」「解約したい」などというトラブルが絶えません。インターネットで安全に取引する際の注意点を考えてみましょう。

～インターネット検索結果の見方～

インターネットで調べ物や買い物をするとき、検索サイトの「検索窓」に、キーワード(関係する言葉)をいくつか入力して検索すると、驚くほど多数の結果が表示されます。

とても便利なインターネットですが、事業者にとっても便利な集客ツールだということを念頭に、**安心・安全に情報を取得しましょう。**

事例

- ① インターネットでミュージカルのチケットを検索し、一番上位に表示されたチケット販売サイトから購入した。後になって、申し込んだのは転売サイトで、公式サイトより高額な販売価格で購入したことを知った。
- ② アメリカ旅行のため、電子渡航認証システム(ESTA)申請をしようとした。一番上位に表示されたサイトで手続きしたが、代行業者だった。ESTA申請公式サイトであれば、ずっと安く手続きできた。

アドバイス

- ・ 検索結果の上位に出ているから、一番良いサイトということではありません。 検索サイトは、民間事業者が提供しているサービスで、販売業者は「広告」として検索サイトの上位に表示させています。
- ・ 購入申し込みをする前に、十分に調べましょう。 公式サイトかどうか、価格や手数料が高額ではないかを、申し込み前に確認しましょう。



～商品について、十分に確認をしましょう～

インターネット通販では、サイトに記載されている内容が契約内容となります。

申し込み前に、商品の情報や取引条件を確認しましょう。

事例

- ① 掃除機を購入したが、重すぎて使えない。返品を希望したが、通電後は返品できないと言われた。
- ② 「いつでもやめられる。初回500円」という広告を見て、化粧品を申し込んだ。一回だけ受け取って解約しようとしたが2度めの商品発送を止める時期が過ぎていて、キャンセルできないと言われた。



申し込み前の
確認で
トラブル防止!

アドバイス

通信販売には、クーリング・オフ制度は適用されず、原則として事業者が定めた取引条件や返品条件に従います。

- ・ 使い勝手、重さ、サイズはチェックしましたか？
- ・ 返品・交換条件は確認しましたか？
- ・ 定期購入の場合は、解約申出時期、購入回数の確認が必要です。
電話が混み合っていてつながらない恐れがあるので、電話以外の解約手段があるかの確認も必要です。

～インターネットで取引する相手は、どこの国の事業者ですか～

インターネットのサイトには、航空券やホテルの最安値や口コミを調べることができるサイトがありますが、日本語で表示されていても海外事業者が提供しているサービス場合があります。また、日本語で表示されていても、比較サイトから移った先の予約サイトが海外事業者の場合もあります。

トラブルが生じた際に、**言語や商習慣の違いなどから、日本の事業者よりも解決が困難** になる可能性があります。

事例

- ① 価格比較サイトで国内ホテルの最安値を調べ、最安値を表示していたサイトから半年先の宿泊予約をした。都合が悪くなり、予約の5日後にキャンセルを申し出たところ、キャンセルはできるが、キャンセル料は宿泊代金の90%と言われた。
- ② 航空券をネットで申し込んだが、事情によりキャンセルしようとしたができないと言われた。サイトの利用規約を確認すると、「返金不可」と書かれていた。顧客対応窓口は、英語のみの対応で交渉できない。

アドバイス

・ 申し込み前に、利用規約や約款を確認しましょう。

航空券や、宿泊契約の場合、国内事業者との契約では、法律や約款でキャンセルについて規定があり、それに従った手続きが行われます。しかし、海外事業者の場合は、日本の旅行業法や標準旅行業約款の適用を受けません。

・ 申し込み前に、問い合わせ窓口を確認しましょう。

運営事業者が海外事業者である場合には、日本語で対応する時間が限られていたり、日本語対応そのものがない場合もあります。



～チェックしましたか？取引する上で大切な情報～

通信販売について規制する特定商取引法では、通販事業者が広告に表示しなければならない事項を定めています。多くのサイトでは「特定商取引法に基づく表記」として、HPの上部か下部にタブが用意され、クリックすることで、内容を確認できます。

取引する上で大切な情報が詰め込まれているので必ずチェックしましょう。

特定商取引法に基づく表記

どんな業務を行っているか事業者か、ネットなどで調べましょう。

送料無料の取引の場合、返品時の送料規定はどうなっていますか？
代引き手数料なども確認しましょう。

通信販売は、事業者が定めた返品ルールに従います。
申し込み前に必ず、確認しましょう。

- ・販売事業者名
 - ・所在地
 - ・電話番号
 - ・通信販売に関する責任者の氏名
 - ・販売価格
 - ・送料
 - ・商品や送料以外に必要な料金と内容
 - ・商品の引き渡し時期
 - ・支払い時期・支払い方法
 - ・返品特約（返品できるか、できないか。できる場合は、その条件）
 - ・購入した商品に不具合があった場合の対応方法
 - ・2回以上継続して商品を購入する場合は、その旨と販売条件
 - ・お申込み有効期限
- など

実在する住所ですか？
電話は、販売事業者につながりますか？
メールアドレスしか表示されていないサイトは法律違反の可能性あります。

CHECK!!

「特定商取引法に基づく表記」のタブが見つからないサイトもあります。

その場合は、事業者情報、取引条件、返品規定を探してみましょう。これらを見つけることができないサイトでは、取引引きしないようにしましょう。

広告画面や取引画面、規約、「特定商取引法に基づく表記」部分は、印刷するか写真を撮って取引が完了するまで保存しましょう。

詐欺サイトに だまされないために！

- ・所在地・連絡先の確認
- ・個人口座への振り込みは、十分に注意！
- ・大幅な値引や、他のサイトで売り切れている場合は注意



～こんなことにも気を付けて～

「フリマアプリ」や「オークションサイト」を利用した個人間売買は、トラブルが起きた場合には当事者間での解決が必要になります。取引相手の評価を調べたり、商品について納得してから申し込みましょう。不安なときは、事前に問い合わせましょう。また、利用規約をよく読み、サービスの仕組みや禁止行為等についても理解しておくことが大切です。



小・中学生消費者標語コンクール 優秀賞作品の発表



区内の小学生(4年生以上)・中学生を対象に消費者啓発のための標語を募集し、小・中学生合わせて857名から応募がありました。

10月11日に開催した「台東区消費生活展」などの来場者や区ホームページからの投票により下記の8作品が優秀賞作品に決定しました。

おめでとうございます



優秀賞作品

～標語のテーマ～

- ・お金の大切さ・使い方
- ・生活の中のムダやロスをなくそう
- ・環境にやさしい暮らし
- ・スマホやネットの使い方

これほしい!!
本当にいるか
考えて

上野小学校6年
岸田 尤花さん

食品ロス
地球とおさいふ
泣いちゃうよ

千束小学校5年
時田 斐可さん

もったいない
水のだしすぎ
むだ使い

御徒町台東中学校2年
姚 明莉さん

クーラーで
ホッキョクグマの
家が減る

忍岡中学校1年
出村 菜々さん

書き込みは
一生消えない
油性ペン

忍岡中学校1年
八重樫 英真さん

エゴの毒
濁点取って
エコの得

忍岡中学校2年
高森 大幹さん

話そうよ
スマホじゃなくて
友達と

忍岡中学校3年
大澤 菜々子さん

将来の
やりたいことに
未来貯金

忍岡中学校3年
平松 優季さん

たくさんのご応募ありがとうございました。

台東区消費生活センター

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 ⑦番窓口

- 電話または来所による相談です。
- 台東区在住、在勤、在学の方が対象です。
- 相談は無料です。
- 秘密厳守ですので、安心してご相談ください。



注意! 総合消費料金に関する
訴訟最終告知のお知らせ

などの架空請求のはがきが送付されています。
こんなはがきが届いても無視しましょう。

不安な場合は
台東区消費生活センターに
ご連絡ください。

