



# 通信販売トラブル

様々な形態の通信販売がありますが、店舗購入と違い、手に取って商品を確認できないこと、顔の見えない相手と売買契約すること等がトラブルの原因です。契約相手を簡単に信用せず、慎重に確認・対応をすることが重要です。

## インターネット通販



お金は払ってるんだぞ！  
なぜ届かないんだ！  
…電話が  
つながらない？

インターネットで釣り竿を検索し、10本購入した。届いた時に2本足りなかったが事前に連絡があったため、とりあえず代引きで10本分の代金を支払った。しかし、数日たっても残りの商品が届かないので、相手にメールを送ったが返信がない。電話をしてもつながらないし、発送できないのであれば返金してほしい。



## こうして防ごう！



通信販売は、顔が見えない相手との売買契約です。相手は信用できる人ですか？インターネットの場合は、サイト内に書かれている内容を良く読むことで、疑がわしいサイトであることを見分けることができます。

### 疑がわしいサイトの見分け方

1	会社概要がない 会社名が特定できない
2	連絡先が不明 住所・電話番号・責任者などが記載されていない
3	連絡手段がEメールのみである。フリーメール(※注1)は要注意
4	日本の住所が記載されているが、明らかに架空の住所である
5	電話番号の表示はあるが、携帯電話であったり、日本には存在しないような番号である
6	日本語として不自然であり、外国語に直訳したような表現になっている
7	クレジットカードが利用できない。利用できたとしても振込先が個人名になっている

※注1 無料で電子メールアカウントが取得できるサービスで、Gmail, Yahoo!メールなどがある。

## テレビショッピング



テレビショッピングで真珠のネックレスを購入した。通常価格の半額だったので注文したが、届いたものはテレビと見栄えが違い、価格ほどの価値はないように思える。返品を申し出たが断られた。

### こうして防ごう!

テレビショッピングはクーリング・オフできませんので、「返品規定」に従うことになります。「返品はできません」と記載されていた場合は返品は不可能です。「返品規定」が示されていない場合は、返送料金は自己負担で8日間は返品することができます。返品の内容を確認してから利用しましょう。

## カタログ通販



カタログを見て洋服を注文した。届いた商品はイメージが違ったので業者に返品を申し出たところ返品は受け付けない、と言われた。

### こうして防ごう!

カタログ通販もクーリング・オフできません。返品の際の手数料がかかる場合もありますので、購入は慎重に行いましょう。信頼に基づく販売活動を行っているか否かの目安にJADMAマーク※が参考になります。

### ※ JADMA (ジャドマ) マーク

公益社団法人日本通信販売協会の正会員のマーク

質の高い商品の紹介、アフターケアの徹底、広告表現の正確さなど、お客様の立場に立って良心的な通信販売システムの発展のために努力している団体で、会員は「特定商取引法」や協会が定めた「倫理綱領」を守り、信頼に基づく販売活動を行っています。通信販売利用時の業者選びの目安になります。

