

【緊急！】消費者トラブル注意報 第100号

インターネット通信販売でのトラブルに注意

インターネットによる通信販売での買物は手軽で便利です。
しかし、店舗での購入のように実物を見たり、手に取って確認したりできないので、様々なトラブルが起きています。
通信販売にはクーリングオフの制度はありませんので、ご注意ください。

□相談事例

- ①大手通販サイトで商品を購入し、代金を振り込んだが商品が届かない。返金してほしいとメールしたが返信がない。
- ②大手オンラインショップで洋服を注文した。届いてみたら、パソコン画面で見た服とは違う。ショップは注文通りだと言うが納得できない。
- ③ネットショップで、格安のサンダルを購入した。サイズが合わないので交換をしようとショップに連絡したが、サイト上に表示されていた販売業者の住所、電話番号は存在しないことがわかった。

■消費者へのアドバイス

- インターネットで商品を購入する際は、広告をうのみにせず、商品を購入する前に、その販売業者を良く確認しましょう。
- 連絡先を表示していない販売業者や、海外と思われる住所・電話番号の販売業者は、トラブル時に連絡が取れず対応が困難となることもあり、注意が必要です。
- 届いた商品がイメージに合わないなどの理由で返品したいと思っても、事業者が返品を認めていない場合や返品に条件を設けている場合があります。返品などに関する表示も購入前によく確認しておきましょう。

■熊本県消費生活センター 相談電話 096-383-0999

（受付時間：平日の午前9時から午後5時まで）

■最寄りの警察署または警察安全相談電話（#9110（受付時間：24時間））

【問い合わせ先】

熊本県環境生活部県民生活局 消費生活課 小澤・西村
電話：096-333-2308 内線：7478・7479