

2.消費者向け活動

■ 苦情相談窓口「通販110番」について

①法的設置根拠・・・「特定商取引に関する法律」（苦情の解決）第三十二条

※「消費者基本法」 第六条

業務内容・・・「会員の営む通販に関する苦情」が対象

申し出人に必要な助言、会員に迅速な処理を求める

相談対応のスタンス・・・相談の性質上、会員外の業務に関する相談についても事実上対応

※ 他の関連機関とも協力関係を推進

② 積極的な取り組み・・・「事業者からの相談受付・助言」

③ 偏りのない「実効性のある助言」を行う

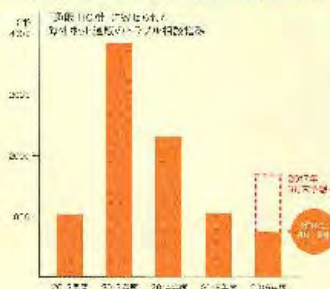
■ 啓発活動について

①各自治体からの依頼に応じ、消費者や消費生活相談員を対象としたセミナーを実施

②消費者向けパンフレットの作成・配布 [※配布資料]

「詐欺的サイト」に気をつけましょう!

ここ数年、怪しい詐欺的サイトに関するトラブルが多発しています。被害にあった商品は、有名ブランドのバッグや靴などの高類品から、洗剤や洗濯ロープなどの日用品に至るまで幅広い商品におよんでいます。前払いやクレジットカード払いで申込みだところ、商品が届かなかったり、正しいかとしても偽物の粗悪品だったなどのトラブルが発生しています。トラブルにあった場合、被害の回復は困難を極めます。インターネットショッピングを利用するときは、信用できるサイトであるかをよく確認したうえで申込みが大切です。



怪しいサイトの見分け方

このようなサイトには要注意! 8つのチェックポイント

1 会社情報はあるか?

会社名がなく、概要や沿革が不明、あっても「株式会社」などの法人感がなかったり、意味不明の文字が羅列されている。

2 所在地の表示はあるか?

表示がない、あっても、市区町村名や番地がないなど、表示が不完全。また完全に見ても実在の可能性があるため、ネット検索などで要確認。

3 電話番号の表示はあるか?

表示がない、あっても、所在地と市外局番の適合性がとれなかったり、別会社のものだったり、発信番号の可能性があるため、実際にかけてみる必要がある。

4 URL(サイトのアドレス)が不自然でないか?

不自然にブランド名や会社名を盛り込んだものやブランド名のスペルが間違っているものなどに注意。

5 メールアドレスが不自然でないか?

問い合わせ用のEメールアドレス「フリーメールアドレス」が使用されている場合は注意。

6 文章が不自然でないか?

商品説明をはじめ、使用されている文体が外国語を直訳したもの、不自然な表現であり、また字体(フォント)も通常使用されない、印刷体が目立っている場合は注意。

7 支払方法は複数選択できるか?

支払方法にクレジットカードをはじめ各種方法が選択できるように表示しているが、申込み時に何を指定、銀行口座も併せて指定される場合は注意。

8 振込先が不自然でないか?

振込口座の支店名や、通帳会社の所在地と一致していない場合や、店名が会社名と全く異なる名義さらには外国人名の場合は注意。



通販で トラブルにあわない ためには?

便利で楽しい通信販売。

かしこく利用するためのかんたんな
チェックポイントをご紹介します。



<http://www.jadma.org/>

〒103-8024 東京都中央区日本橋本町1-2-1 アパビル2F TEL:03(6655)1119

公益社団法人 日本通信販売協会 

通販で一番多いのは、返品や交換のトラブル。

注文するときは販売条件をしっかりと確認しましょう。

通信販売の相談で一番多いのは、返品・交換のトラブル。通販にはクーリングオフ制度[※]がない代わりに返品や交換の条件をわかりやすく説明することが義務付けられています。注文するときには返品や交換条件をはじめ、支払い方法、引渡し方法など、販売条件をしっかりと確認することで無用なトラブルを避けることができます。

※クーリングオフ制度とは、契約後も一定期間内であれば、申込みの撤回が可能な制度です。贈答品や電話勧誘販売などに適用されますが、通信販売には適用されません。

● 返品・交換条件

返品・交換は何日以内なら可能か？ 返送料の負担はどちらが持つのか？ 返品・交換を受付けないケースもあるので、申込み前にしっかりと確認しましょう。

	サイズ表
	商品名
	申込み時
	価格
返品時	
支払い方法は	
送料は	
引渡しは	

● 支払い方法

代金引換、振込後払い、クレジットカード払いなど、支払い方法をチェック。代金の前払いは、期待できる理由があるとき以外は注意が必要です。

● 送料・付帯費用

送料無料であっても地域によって送料がかかったり、送料以外に組立料や工事費などの付帯費用がかかる場合があるのでチェックが必要です。

● 引渡し時期

注文後、何日くらいで届くか？ 注文を受けてから作るオーダー品などは時間がかかることがあるので要注意です。



通販のあんしんチェックポイント

かしく利用すれば便利で楽しい通信販売。選ぶとき、申込みとき、受取るときに、ちょっと気をつけるだけで、通販トラブルは防げます。

選ぶ。



▶ 信頼できる会社？ 商品は大丈夫？

会社概要や所在地、電話番号などをよく確認し、信頼できる会社かをチェック。商品を選ぶときも偽製品ではないかなど、しっかりとチェックしましょう。

JADMA(ジャドマ)マークはありますか？

このマークは日本通信販売協会の会員社だけが表示できるマークです。通信販売倫理規範などを制定し、アフターケアの徹底、広告表示の適正化など、信頼される販売活動の推進に努めています。



申込む。



▶ 返品・交換・支払いなどの販売条件を確認！

商品を申込むときは、●返品・交換条件 ●支払い方法 ●引渡し時期 ●送料・付帯費用など、左ページでピックアップした販売条件をしっかりと確認しましょう。

▶ 必ずプリントアウトやメモをとること！

いつ何を注文したか？ 色・サイズ・数量など、注文した内容はプリントやメモで必ず控えをとっておきましょう。

受取る。



▶ 商品が届いたら、すぐ確認！

注文どおりの商品か？ 壊れていないか？ 時間がたってしまうと、返品・交換を受付けてくれないものもトラブルにあったら こともあるので、すぐに商品を確認しましょう。

通販110番 ☎03-5651-1122 (10時~12時・13時~16時 土・日・休日)

「通販110番」は日本通信販売協会に設けられた通販専門の相談窓口です。通販会社とのトラブルなど、通販でお困りのことがあったらお気軽にご相談ください。

気をつけよう。未然に防ごう。 高齢者の通販トラブル



高齢者の通販トラブルが増えています。トラブルの原因は大きくわけると二通りあります。一つは高齢者を狙った悪質商法や詐欺などの外的要因によるもの。そしてもう一つは思い込みや確認が不十分なために起こってしまったトラブル。いずれにしても、ちょっと気をつければ防げるトラブルがたくさんあります。通販110番に寄せられた事例を元にトラブルを未然に防ぐためのチェックポイントや対処方法をまとめましたので参考にしてください。



通販トラブルにあわないための6か条

- 1 信頼できる会社かどうかチェック!**
会社概要や所在地、連絡番号などをよく確認し、信頼できる会社かどうかをチェックしましょう。
- 2 返品・交換条件を必ず確認すること!**
返品・交換は何日以内なら可能か? 返品・交換を受け付けられないケースもあるので申し込む前にしっかり確認しましょう。
- 3 商品が届く前の“前払い”には要注意!**
先に代金を支払うことは大きなリスクを負うことになりかねません。その必要性について十分検討してから申し込みましょう。
- 4 覚えのない商品は受け取らない!**
注文した覚えのない商品は代金を払わず受け取りを拒否しましょう。
- 5 プリントやメモをとる習慣を!**
注文ミスでの返品・交換は送料負担になるケースがあります。注文した内容はプリントやメモで控えをとっておきましょう。
- 6 商品が届いたらすぐ確認!**
注文通りの商品がちゃんと届いているか? 時間が経ってしまうと、返品・交換を受け付けてくれないこともあるので、すぐに商品を確認しましょう。

こんなトラブルに要注意! 事例に学ぶ対処法

高齢者から通販110番に寄せられた主なトラブル事例をご紹介します。実際の事例から対処法も学びましょう。

事例1 注文した覚えはないが代金を支払ってしまった。

宅までカニが送られてきた。注文した覚えはなかったが、家族の誰かが購入したものと勘違い、代金引換で払ってしまった。

▶ 注文した覚えのない商品はたとえ生ものであっても代金を払ってはいけません。受け取りを保留にして断りましょう。

事例2 ネット通販で前払いしたのに商品が届かない。

インターネット通販で商品を購入し込み、代金を前払いしたのに商品が届かない。問い合わせしたら会社が存在しなかった。

▶ 会社概要や住所や電話番号などに不審な点がないかをよく確認しましょう。初めて取引する会社で前払いは避けたほうが賢明です。

事例3 開封後・通電後なので返品できないと言われた。

商品到着から8日以内は返品できると書かれていたので返品を申し出たところ、通電後なので返品できないと言われた。

▶ 返品条件に「未開封・未使用に限り返品可能」と書いてあったら返品はできません。購入する前に返品・交換条件をしっかりと確認しましょう。

事例4 交換保証と書いてあったので何でも交換できると思った。

サイズが大きかったため交換してもらったが、色が大きかったため、再度の交換を求めたところ「交換は1回限り」と断られてしまった。

▶ 交換条件には「30日間交換保証(お1人1回限り)」と書いてありました。条件が明記されている場合は交換できないので、しっかりと確認しましょう。

事例5 通販もクーリングオフ*できると思っていた。

商品のイメージが違ったのでクーリングオフできると思い返品を申し出たところ、開封後の返品はできないと拒否された。

▶ 通販にはクーリングオフがないかわりに返品・交換などの販売条件を明記することが義務付けられています。購入する前に必ず確認しましょう。

事例6 1回だけ買ったつもりが定期購入だった。

お買物サイトを覗いて様子を見ようと思ったところ、まもなく2つ目の商品が届いた。返品したいと電話したら定期お買物コースになっていた。

▶ 健康食品などで定期コースなどにより、1回の単価が安く設定されている場合も多いため、購入する前によく確認しましょう。

もしもトラブルにあったら通販110番へ。

通販110番 03-5651-1122 (10時~18時 13時~16時) 年中受付

※ 通販会社とのトラブルなど、確認で届かなかったことがあったら通販110番にご相談ください。