

# よくある! 青少年の消費生活トラブル / 通信販売トラブル編



## 被害にあってもた! どうしたらええの?

- POINT 1** **販売事業者の連絡先と注文内容を保存する!**  
ショッピングサイトの販売事業者名、住所、電話番号、責任者もしくは担当者名など、連絡先を確認し、必ず保存しておきましょう。E-mailアドレスだけでは、ホームページが消えてしまい、事業者と連絡が取れなくなる場合があります。また、サイト画面や注文内容、メールのやり取りなどは保存しておきましょう。
- POINT 2** **商品の内容をよく確認する!**  
見た目や価格だけでなく、サイズや素材、送料や代金の支払いは方法・時期、商品・サービスの引き渡し時期なども確認しましょう。
- POINT 3** **返品可否や条件を確認する!**  
注文する際には返品できるかどうかやその条件(返送料の負担や返品可能期間など)を事前に確認しましょう。
- POINT 4** **前ばらいいの取引は原則行わない!**  
取引相手が信用できる場合を除き、料金前ばらいいの取引は行わないようにしましょう。
- POINT 5** **不自然に安いサイトは利用しない!**  
市場価格よりかなり安いなど、価格が不自然に思われる場合、ニセ物か詐欺(さぎ)の可能性がありますが、価格につられずよく確認し、不自然に安いサイトは利用しないようにしましょう。

通信販売には、クーリング・オフ（無条件解除）がありません。販売会社がそれぞれ定める返品・交換（こうかん）条件に従うことになりますので、よく確かめてください。返品に関して特に書かれていなければ、返送料は消費者負担で、商品受け取り後8日間以内なら返品可能です。返品不可と書いてある場合は、不良品以外は返品できません。通信販売はお店に行かずに商品を買えるため便利ですが、商品を手にとって確認できませんので、買う前に十分な検討を行いましょう。



## エルちゃんのワンポイントアドバイス

インターネットで取引を行うサイトには、様々なマークが表示されています。これらは取引を行う際の目安の一つとなります。

**[SSLサーバ証明書]**  
ユーザが入力する個人情報やクレジットカード情報などを暗号化して送信します。また送信先（サイト運営者）の身元確認にもなります。

**[ジャドママーク・オンラインマーク]**  
通信販売運営事業者が実際に存在するか、広告の表記は通信販売の法令を守っているかなどを評価し、適正と認められた事業者にあたえられます。

**[プライバシーマーク]**  
個人情報を適切に取り扱っていると認められた事業者が使用できるマークです。

※各マークにつきましては、団体が個別に付与するものであり、大阪市が保証するものではありません。



## 他にもこんなトラブルが!

「入金したが、商品が届かない」「相手方に連絡が取れなくなった」など、ネットオークションでのトラブル相談も数多く寄せられています。取引相手の評価や住所・電話番号が実在するかなどを確認し、商品画像がないものやメーカーのホームページの画像を転用しているもの、十分な商品説明がないものなどは、詐欺の可能性もありますので、気をつけてください。ネットオークションなどの個人間取引では、消費者保護の法律が適用されず、自己責任となります。オークションサイトによっては、商品が届かないなどのトラブルが起こった際の補償（ほしょう）制度を設けている場合もあります。事前に確認しましょう。

