

お試しのつもいが定期購入!?  
キャンセルできないの?

## 通信販売のトラブル



最近、テレビショッピング、カタログショッピングなど自宅にいても手軽に買い物ができる通信販売の利用が増えています。また、スマートフォンの普及でいつでもどこでもネット通販が利用できるようになりました。

健康食品や化粧品の定期購入の相談や、「返品やキャンセルができない」「前払いで注文したのに商品が届かない」「航空券の日程の変更ができなかった」「公式サイトだと思いコンサートチケットを申し込んだら転売サイトだった」等、便利な反面、通信販売特有の相談が年々増えています。

### 定期購入

スマートフォンのニュースアプリの広告を見て「初回500円」

の健康食品を注文した。

しばらくしたらまた同じものが届いたので、同封されていた納品書を見たら定期購入で4回購入をしなければならないようだ。

解約は電話でしか受け付けていないと記載があるが、何度かけてもつながらない。



事業者のホームページを確認すると、値引きされた価格が強調されているが「4回の**継続が条件**となっています。4回のご購入で総額〇〇円です。」という記載がありました。特にスマートフォンの画面では小さい**文字の表示は見にくく注意が必要**です。

2017年12月に、通信販売の広告表示の規則（改正特定商取引に関する法律施行規則）が改正され、2回以上の継続購入は、継続契約であることや金額・契約期間等の販売条件を広告に表示することとされました。通信販売の広告を見る際は、**商品のイメージや価格だけではなく、契約条件をよく確認することが大切**です。広告で「お試し」「初回〇円」などと表示されていても複数回の継続購入が条件になっていないか等、契約内容を確認しましょう。

## 返品

新聞広告を見て、補正下着を購入した。届いてすぐに開封し試着したがイメージと違っていたし、体型にも合わない。電話で「返品したい」と伝えたが、開封後は返品できないといわれた。

通信販売には**クーリング・オフ制度はありません**。ただし、広告に「返品できるか」「返品できる場合の条件」等、**返品ルールを表示**しなければなりません。返品に関する条件をよく確認しましょう。また、返品が受け付けられても返送代金は注文者の負担になる場合もあるので、注意が必要です。

## チケット転売

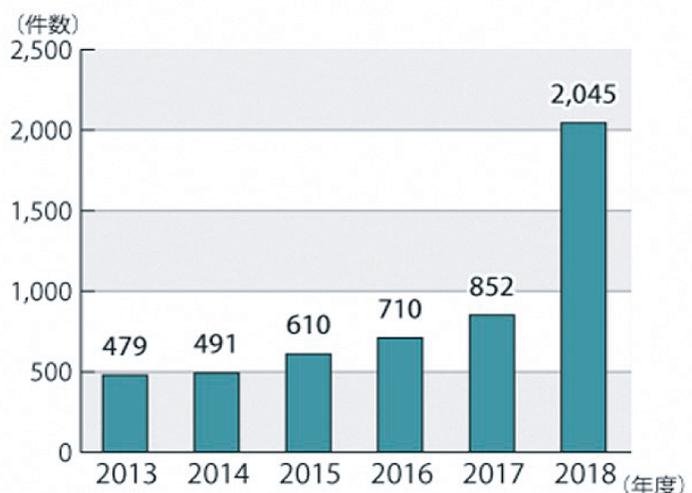
有名なバンドのコンサートに行きたいと思い、インターネットで「×××（バンド名）コンサートチケット」で検索して一番上に表示されたサイトにアクセスした。必要な情報を記入して、2名分申し込んだ。早くしないとチケットが売り切れてしまうと思い焦ってしまい、1枚分の値段も3万円と高いなと思ったが一番いい席だと思いクレジットカード決済した。決済後の通知には2名分で8万円となっていた。キャンセルしたいと思い、連絡先を調べたところ、住所が海外となっていることに気付いた。メールで問い合わせたが、「決済後のキャンセルはできないことは規約にも記載している」と断られた。

有名なバンドのコンサート

「コンサートやスポーツイベントのチケットを、チケット転売仲介サイトで購入したが、高額なので解約したい」といった相談が多く寄せられています。

相談内容を見ると「インターネット検索結果のトップに表示されていたので、**公式サイトだと勘違いして契約**をしてしまった」「残りの席数が表示され、焦ってしまい手数料がかかることの表示を見落としてしまった」というものが目立ちます。

転売チケットでは入場を断られるケースもあります。チケットを購入する際は、公式チケット販売サイトか、価格や手数料が高額ではないか、キャンセルに関するルールなどを確認してから購入しましょう。



インターネットにおけるチケット転売に関する相談件数の推移

(国民生活センター2019年6月報道発表資料より)

## 海外事業者

日本語表記の旅行サイトで海外航空券を予約した。フライトスケジュールが変更になったため、航空会社に代替便の手配を頼んだが、航空会社は旅行予約サイトからの申し出がなければ対応できないという。旅行予約サイトは海外の事業者で日本語の窓口がなく、慣れない英語のメールで問い合わせをしているが、返事がない。



ネット上には、海外に営業拠点を持って日本向けに営業をする海外OTAが多数存在しますが、価格比較サイト等を通じてアクセスした消費者が、海外OTAで予約をするケースもみられます。

海外OTAの中には、ホームページは日本語で表示をしているにもかかわらず、**日本語の顧客対応窓口を設けていないものがあります。**海外の事業者との交渉においては、**事業者が日本の法律の適用を認めず、交渉が難しいのが現状です。**

\*OTAは、Online Travel Agent (オンライン・トラベル・エージェント) の略語

海外の事業者とのトラブルについては国民生活センター越境消費者センター(CCJ)でも相談を受け付けています。



## 解約や返品のルール確認は「注文前」に

- ◇ 返品できるかどうか？
- ◇ 返品可能な場合には返品期間、送料負担はどちらになるのか？

など「返品特約」の確認は、購入申し込みの「前」にしておきましょう。

インターネット通販をはじめ通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。購入者の都合で返品できるかどうか、返品できる場合の送料負担などの条件（返品特約）は、表示内容に従うこととなります。返品特約の表示がない場合には、商品到着後8日間以内であれば、購入者が送料を負担して返品をすることができます。個々の契約により返品の条件は異なるため、注文前には必ず内容を確認しておきましょう。

困ったらひとりで悩まず

品川区消費者センターへ（移転しました）

品川区西品川1-28-3 中小企業センター4階

相談専用 ☎03-6421-6137

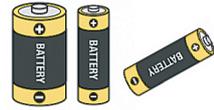


月～金曜日 9:00～16:00（電話・来所）  
第4火曜日 19:00まで（16:00以降電話のみ）  
土曜日 12:30～16:00（電話のみ）  
年末年始・祝日はお休みです

東急大井町線  
「下神明駅」下車徒歩2分  
JR京浜東北線・りんかい線・東急大井町線  
「大井町駅」下車 徒歩15分

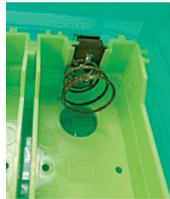
# 暮らしのヒント

乾電池の正しい使い方を知って  
安全に使いましょう。



## 1. 取り替える時は、全部新しく

新旧の電池やメーカーの異なる電池を、混ぜて使わないようにしましょう。混ぜて使うと電池がすぐにだめになります。また液漏れをおこし、やけどをしたり器具を傷めます。マンガンとアルカリの電池を混ぜて使うのもやめましょう。



液漏れでさびたおもちゃ

## 2. 使わない時は電池を器具から取り出して

電池は使わなくとも消耗します。古い電池は液漏れを

起こしますので、使わない時は、電池を器具から取り出してください。

## 3. 電池は新しいものを

電池にも賞味期限?があります。買う時は良く売れている店で購入しましょう。使用推奨期限は、電池本体やパッケージに記されている使用推奨期限を確認しましょう。

## 4. 電池チェッカーを利用しましょう

電池チェッカーがあると、まだ使える電池かどうか判断できて便利です。

## 講座のお知らせ

申込み：電話で消費者センター（☎03-6421-6136）へ

### 長生きして幸せになるために 知っておきたいお金の話

日時 10月24日(木) 9:45~11:30  
会場 荏原第四地域センター2階 第一集会室  
講師 良質な金融商品を育てる会 永沢裕美子氏  
定員 50人

### 悪質商法に要注意！ 最新の情報、お伝えします！！

日時 10月29日(火) 10:00~11:30  
会場 中小企業センター2階 大講習室  
講師 日本消費者協会  
定員 50人

しつこい電話勧誘  
振り込め詐欺の防止に  
自動通話録音機を  
ご利用ください



65歳以上の方だけで構成される  
ご家庭に無料で貸し出します。  
身分のわかるものを持って、消費  
者センターへお越しください。



区役所の職員を名乗って「医療費の還付金がある」という電話。行政が電話で「還付金」の連絡をすることはありません。ATMに誘導されるなどして逆にお金を振り込まれることもあります。個人情報伝えず、電話を切りましょう。