

# ちゅうおう 消費者だより

P1～2 インターネット通販のトラブルにご注意!

P3 トラブルにあわないためには!  
「くらしの豆知識」を配布しています

P4 中央区消費生活展2013

第 159 号

平成26年2月

編集発行

中央区  
消費生活センター  
☎ 03-3546-5332  
ホームページ  
[http://chuo-consumer.  
genki365.net/](http://chuo-consumer.genki365.net/)

## インターネット通販の トラブルにご注意!



インターネット通販によるトラブルが急増しています。  
トラブルにならないために、どんな事に注意すればいいのでしょうか。

### 消費生活相談

「困ったな」「おかしいな」と思ったら、すぐ相談!!

**消費生活相談専用ダイヤル ☎ 03-3543-0084**

平日（月～金曜日）午前9時から午後4時まで

契約や解約に関するトラブル、クーリング・オフの方法や商品の品質、  
事故等についての相談を、専門の相談員がお受けしています。

リサイクル適性(A)  
この印刷物は、印刷用の紙へ  
リサイクルできます。



# インターネット通販の トラブルにご注意!



便利の裏に落とし穴が!  
インターネット通販のトラブルが急増中!!

各家庭にパソコンが普及し、インターネットで申し込みをする通信販売(以下「ネット通販」)の買入物が一般的になってきました。しかし、それに伴いネット通販で前払いをした場合のトラブルが2013年度は前年度と比較して6倍超と急増しています。

ネットショッピングが当たり前になると、前払いに対しても抵抗感が無くなります。しかし、前払いということは代金がすでに業者側にあるので、トラブルが起きても業者が応じない限りは金銭的な救済がされる可能性が低くなります。

そこで今回は、ネット通販に潜むリスクについて改めて考え、事例をもとにその特徴や問題点を整理して、トラブルに巻き込まれないように注意しましょう。



## ネット通販トラブルの主な事例

### (事例1) 商品が届かない!

ネット通販でダウンコートを購入した。クレジット払いしたかったが、扱えないと断られたため、指定された個人名義の銀行口座に振り込んだ。振込みしたことをメールで伝えると「3日以内に商品をお届けする」という約束だったが、1週間待っても届かない。メールで督促しても返信がない。

### (事例2) 偽物の商品が届いた!

ネット広告で外国製ブランドの婦人靴が半額だったので注文した。日本のサイトのはずだが靴は中国から届き、縫製が粗雑なうえに素材が違い、表示されているブランド名もかすれていた。メールで「コピー商品のため返品したい」と申し出たが、「本物である。返品いけません」とおかしな日本語の返信があり、こちらの意思が伝わらない。電話を掛けようと思ったが、サイト上に電話の表記がなかった。

### (事例3) 違う商品が届いた!

ネット通販でネックレスを購入した。届いたのも2カ月後と遅かったが、開けてみると注文と違うチェーンが付いていた。希望した商品ではなかった。「返品するので返金して欲しい」とメールを送ったが、「希望のチェーンを送るから交換して欲しい」と連絡があった。仕方なく商品が送られてくるのを待っていたが、いつこうに届かなかった。

# トラブルに あわないためには！



## ① 法律で決められた標記を確認する

ネット通販においては、事業者の住所と電話番号（確実に連絡が取れる番号）をサイト上に表示することが定められています。しかし、トラブルになった事例では「電話番号の表示がなかった」「住所の表示が不完全（一部しか記載されていない）」など定められた表示がないサイトが多く見受けられます。住所と電話番号が記載されていることをきちんと確認するとともに、掲載している電話番号に実際に連絡してみたり、地図サイトで住所を確認してみることが大切です。

## ② 個人名義の口座に前払いしない

各事例をみると、前払いのネット通販のトラブルは、ショップ名の口座ではなく、個人名義の口座への振り込みであるケースが圧倒的に多くなっています。ショップ名を含まない個人名義のみの銀行口座には前払いをしないようにしましょう。

## ③ 振り込んでしまった場合は、銀行と警察に相談する

商品が届かなかつたり、コピー商品が届いた場合は、代金を振り込んだ銀行と警察に相談しましょう。（捜査機関からの情報提供により、金融機関が口座の取引を停止する場合があります。）

## ④ 「おかしいな」と思ったら消費生活センターに相談する

不安に思うことがあったら、できるだけ早く消費生活センターにご相談ください。



中央区消費生活センター  
消費生活相談専用ダイヤル  
**03-3543-0084**

## 「くらしの豆知識 2014」を配布しています

2014年版では、特集「ネット社会を生きる」として、ネットを利用するうえで気をつけておきたい様々な情報が掲載されています。他にも、消費生活相談の事例などをともに、暮らしに役立つ知識・情報を分かりやすくまとめたハンドブックです。区役所1階消費生活センターほか日本橋・月島特別出張所でも配布しておりますので、ぜひご利用ください。



- 掲載記事の紹介**
- 特集「ネット社会を生きる」
  - ペットとくらす
  - よくわかる契約
  - 契約トラブル注意報
  - くらしの事故注意報
  - くらしのお財布ナビ
  - セカンドライフ、どう生きる
  - 消費者のための法と制度
  - 衣食住の知識
  - 健やかなくらし
  - こんな場合は、どうすれば？ など



# 中央区消費生活展2013 を開催しました



「快適なくらしを求めて」～知恵を出し合い暮らし豊かに～

平成25年10月27日（日）、区立あかつき公園において、「中央区消費生活展」を中央区健康福祉まつりとともに開催しました。

今年はクイズやスタンプラリーのほかに、「水道水とミネラルウォーターの飲み比べ」や「縄をなう」等、参加型のイベントが多く、たくさんの方々にご来場いただきました。

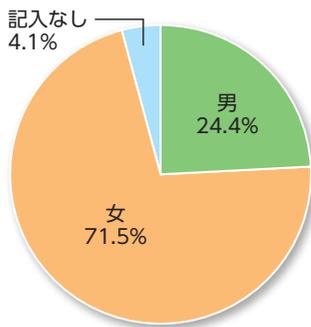
また、野外ステージでは、東京都の出前寄席による漫才と消費生活相談員により、今問題になっている悪質商法の手口を紹介し、その対処方法などを分かりやすく説明しました。

会場でスタンプラリーと同時に実施しましたアンケート結果は次のとおりです。ご協力いただきました皆さまありがとうございました。

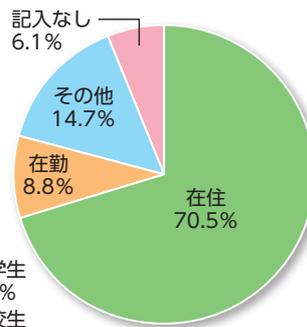
## 中央区消費生活展2013アンケート結果

回収枚数：660枚

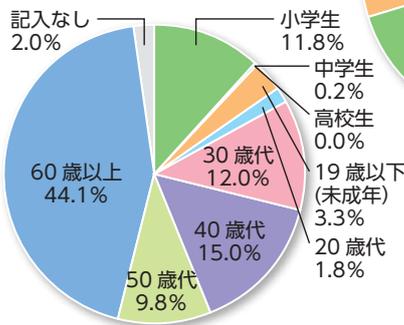
### ① 性別



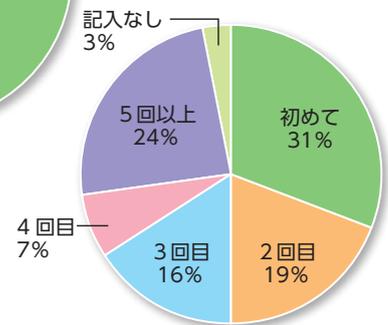
### ③ 在住・在勤等



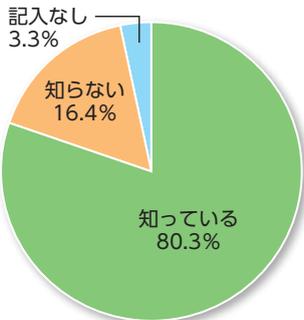
### ② 年齢



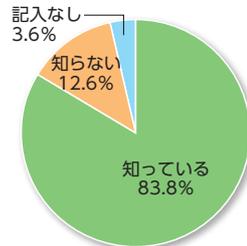
### ④ 来場回数



### ⑤ 訪問販売や電話勧誘などによる契約は、クーリング・オフ（無条件解除）できることを知っていますか？

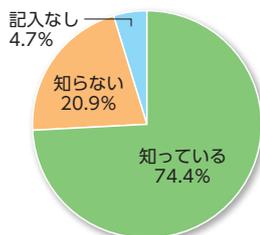


### ⑥ 特保マークを知っていますか？



※特保（特定保健用食品）  
身体の生理学的機能等に  
影響を与える保健機能  
成分を含んでいて、「お腹  
の調子を整える」など、特  
定の保健の目的が期待で  
きることを表示した食品

### ⑦ 中央区に消費生活センターがあることを知っていますか？



※消費生活センターがある  
ことを知っている人で、  
センターを  
利用したことがある人：  
31人  
利用したことがない人：  
248人

使わないときは  
スイッチを  
**OFF!**

ぼくは  
安全エレちゃん

関東電気保安協会  
KDEI  
<http://www.kdh.or.jp/>

2月は省エネルギー月間です