

河南町消費生活だより

第12号 平成26年3月発行



【相談窓口】

富田林市消費者相談室

富田林市役所1階 7番窓口奥

☎0721-25-1000

平日 午前10時～12時

午後1時～3時

みなさん、こんにちは。

近年、急速な広がりを見せているインターネット通販やテレビショッピングは、自宅に居ながらにして買い物ができ、便利な反面、トラブルも多く寄せられています。

そこで、第12号では、「通信販売」について、事例を取り入れながら考えたいと思います。



●相談事例●

～インターネット通販編・テレビショッピング編～



1. インターネット通販で商品を注文し代金を振り込んだが、商品が届かずサイトもなくなり連絡が取れない。どうしたらいいか。
2. ブランド品のバッグを注文したが、偽物が送られてきた。返金を求めているが、返信がない。



「相手と連絡が取れなくなった」「商品が届かない」「返品できない」などのトラブルが寄せられています。

購入する前に、事業者の連絡先や返品特約、支払い方法などを必ず確認するようにしましょう。

1. テレビショッピングでワンピースとスカートを購入した。届いた商品がテレビで見たものに比べ、見劣りするので解約したい。
2. テレビ広告を見て車体についた傷をぬりつぶす補修用ペンを購入した。広告と同じような傷に使用したが、傷を補修できない。誇大広告ではないか。



テレビショッピングは商品を映像によって説明するため、広告と比べ、より印象が強く伝わる特徴があります。消費者が実際に使用しても映像で見たようにいかず、トラブルになる場合があります。映像に惑わされず、よく考えて注文するようにしましょう。

●トラブルにあわないために・・・通信販売にはクーリング・オフ制度がありません！

① 広告を見る時の注意点

- ・販売業者名、販売価格、支払い方法、商品の引き渡し時期、返品に関する表示（返品特約）がきちんとされているか確認しましょう。

② 注文する時の注意点

- ・商品番号や色、サイズをよく確認して注文しましょう。また、商品が届いたときに確認できるように、注文用紙や広告を残しておきましょう。

③ 商品が届いた時の注意点

- ・商品が届いたらすぐに確認しましょう。
- ・注文した商品ではない、数量が違う、商品に破損・汚損があればすぐに事業者連絡しましょう。
- ・商品を返送した場合は、伝票の控えを必ず保管しておきましょう。

④ 支払いに関しての注意点

- ・前払い→商品が届かないなどのリスクを認識しておきましょう。
- ・後払い→支払い期日を守り、受領証は保管しておきましょう。
- ・クレジット払い→カード利用料金明細書は毎月必ず確認しましょう。

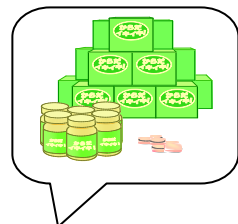
（独）国民生活センター発表

平成25年の消費者問題ニュース

1. 高齢消費者トラブルが6年連続増加
2. 「健康食品の送りつけ商法」が激増
3. ホテルや百貨店でのメニュー表示問題が相次ぐ
4. 薬用化粧品による白斑トラブルが発生
5. 投資トラブル（買え買え詐欺など）の手口が様々な商品に広がる
6. 海外インターネット通販利用増加に伴うトラブルの国際化
7. 依然として多いネットサイト関連（アダルト情報サイト、出会い系サイト、オンラインゲーム）の相談
8. サラ金の相談が減少傾向にある中、「偽装質屋」が新しく登場



複雑、巧妙化する悪質商法の被害にあわないためには、消費者トラブルについての正しい知識と対処法を身に付けることが必要です。安心・安全な消費生活のために、これからもかしこい消費者を目指しましょう。



【発行・問い合わせ先】 河南町役場 環境・まちづくり推進課（役場2階）

☎ 0721-93-2500 （内線281・282）



※消費生活相談業務の広域化に伴い、河南町の消費生活相談は「富田林市消費者相談室」が窓口となります。