

消費者啓発参考情報「くらしの110番」トラブル情報  
コロナ禍で増加したインターネット通販のトラブル  
広告とイメージが違う商品が届いた

【事例1】

ネット通販でブラウスを注文したが、届いた商品はサイトに載っていた写真と色合いが違い、布も丈夫な生地と思っていたのにペラペラだった。返品を申し出ると「不良品や商品の間違いではないので返品には応じられない。サイトに書いてある」と言われた。クーリング・オフできないのか。

【事例2】

SNSの広告に出ていたショッピングサイトでワンピースを注文した。届いた商品は、サイトに掲載されていた写真のイメージと違って安っぽく、雑な縫製だった。交換を申し出ようとサイトを確認したところ、不審なサイトで電話番号も実在しなかった。

新型コロナウイルスを想定した「新しい生活様式」の推進により、インターネット通販のトラブルが増加傾向にあり、今後も増加することが考えられます。通信販売は、店舗で商品を探す手間が省ける、近くの店舗では販売していない商品を購入できるといったメリットがある一方、実際の商品を一度も見ずに購入する場合もあることから、「イメージと違う」「色や質感が広告と違う」といったトラブルになる可能性があることを認識しましょう。

【消費者へのアドバイス】

1. 通信販売は特定商取引法上のクーリング・オフ制度はありません。返品については事業者が決めた特約（返品特約）に従うこととなります。「返品特約」が定められていない場合は、商品受領日から8日以内であれば、送料は消費者負担で返品が可能です。
2. 返品特約で返品の可否（「イメージと違う」等の理由でも返品できるのか等）や、返品・交換の条件を、申し込み前に必ず確認しましょう。また、返品特約は注文の最終申込画面に分かりやすく表示することとされていますので、必ず目を通しましょう。
3. 広告には良品を掲載し、実際は粗雑な商品を送る悪質サイトも見受けられます。事業者には通販サイトに、返品特約を含め事業者の名称や住所、電話番号、販売価格や責任についてなどの表記（特定商取引法に基づく表記）の記載が義務付けられています。購入申し込み前に必ず確認し、信用できるサイトか慎重に判断しましょう。

困った時には、お近くの消費生活センター等にご相談ください。

消費生活センターへのお電話は、消費者ホットライン「188」へお掛けください。

（くらしの110番 2021年11月）