



ネットショッピングのトラブル

インターネットのショッピングサイトに、以前からほしかったブランドの財布が、正規店の店頭価格よりはるかに安い料金で掲載されていたので早速注文し、代金を振り込みました。サイトはすべて日本語で書かれていて、正規品の写真が掲載されていました。

ところが届いた商品は中国から送られてきて、明らかに正規品ではありませんでした。サイトに「良品のものと交換してほしい」とメールを送ったところ、たどたどしい日本語で「交換はできない」と返信メールが来ました。何度か押し問答しているうちに、連絡が取れなくなりました。サイトにはメールアドレスしか記載されておらず、他に連絡する方法がありません。どうすればいいでしょうか。



海外業者が運営する、日本語表示のショッピングサイトでのトラブルが相次いでいます。消費者は日本語表示により国内に店舗があると思い、正規品の写真が掲載されているので安心して、買ってしまふ例が多いようですが、粗悪品が送られてきて、商品の交換や支払ってしまった代金の返金を要求することは困難です。質問のような場合、業者と連絡が取れなくなっているため、そもそも交渉することができません。

被害に遭わないためには、利用者自身がサイトの記載内容を注意深く確認する必要があります。

信用できる店かどうかを見極めるためには、まず、サイト内に電話番号などの連絡先がきちんと書いてあるかどうか、確認する必要があります。特定商取引法では、通信販売業者に、事業者の名称や住所、電話番号などの表示を義務付けています。海外の業者が運営する場合でも、国内向けのものなら適用対象となります。連絡先が、匿名でも取得できるフリーメールだけだったり、正確な住所が書かれていないサイトは避けた方がいい

いでしょう。

サイト内の文章の文法が、おかしくないかどうかもチェックポイントです。注意深く読んでみると、日本語としておかしい文章がよく見られます。

また、極端に値段が安い商品は要注意です。インターネットショッピングでは、店舗販売より安価で販売されている場合がよくありますが、正規販売店の販売価格より大幅に安価に販売されている場合は、正規品であるか慎重に判断する必要があります。

消費者庁では、消費者庁越境消費者センター（CCJ）を開設し、海外ショッピングでトラブルに遭った消費者からの相談を受け付けていますが、ウェブサイトでのトラブルはCCJがトラブル解決支援を試みても、業者と連絡が取れなくなるケースがほとんどで、商品の交換や返金を求めることは、ほぼ不可能な状態です。

なお、模倣品を輸入する行為は、模倣品であることを認識していなかったとしても、消費者自身が商標権侵害に問われる可能性もあり、注意が必要です。

消費者庁のホームページに、「模倣品の販売が確認された海外ウェブサイト及び販売が強く疑われる海外ウェブサイト」が随時更新されています。こちらでもチェックしてみましょう。

インターネットショッピングは、とても便利ですが、実際に商品を手にとって確かめたりすることができないことから、トラブルが生じやすくなっています。被害に遭わないように、消費者自身が信用できるサイトを見極める目を持つことが必要です。

