

高知くらしの護身術

249

海外通販トラブル

リスク知り、利用慎重に

(2012年6月12日掲載原稿)

円高やインターネットの普及により海外の業者が行うインターネットの通信販売に関するトラブル(「商品が届かない」「ブランド品を購入したが偽物だった」「業者と連絡が取れない」等)が増加しています。

当センターにも、「海外の業者にスニーカーを注文したところ、サイズが違うものが届いた。返品交換に関しメールを送ったが返事がない」という相談がありました。連絡手段はメールのみでした。仮に電話で連絡が取れたとしても、言葉が通じないなどで、解決が難しいのが実情です。

海外の業者からネット通販で購入する際は次のことに気をつけ、信頼できる業者かどうかよく見極めましょう。

- ① 会社名・連絡先(住所・電話番号)・責任者等の記載があるか。
- ② 文章が、日本語として自然な表現か(翻訳ソフトを利用してそのまま掲載すると不自然な文章になります)
- ③ 商品の価格、関税の有無(一般価格より大幅に安い場合は偽物の可能性があります)
- ④ 配送方法と期間(長時間長距離を移動すると商品が届かないなどのリスクが高くなります)。
- ⑤ キャンセルや返品条件などです。

消費者庁では増え続けるトラブルに対応するため、昨年「越境消費者センター」を開設しました。ご相談はサイトを通じメールでの受付、またはファックス(03-6230-0362)のみ。電話での受付はしていません。

国内の法律に縛られない海外業者とのネット取引には高いリスクがあります。トラブルに巻き込まれないように慎重に利用しましょう。