

高知くらしの護身術

442

海外サイトでの買い物

トラブルはCCJへ

(2017年9月19日掲載原稿)

インターネットを通じて、海外のサイトから買い物をすることもめずらしくない時代。便利になる一方、トラブルも報告されています。

次のような相談がよく寄せられています。

「PCの画面上に突然ウイルスやエラーの警告画面が出て、毎月の支払いが必要なソフトウェアを購入してしまったが、後で調べると必要のないものだとわかった。解約したいが、サイトが英語でわからない」「SNSの広告で『無料トライアル』とあった化粧品を申し込んだら定期購入になっていた。解約を申し入れたが応じてもらえない」

契約時は日本語で表記されていても、解約は外国語でないと受け付けてもらえないケースが多く見られます。

言葉の問題だけでなく法律や商習慣の違いにより、解決が困難だったり、事業者にお問い合わせたりできないといったトラブルがあります。

このような海外ショッピングでトラブルに遭った消費者のための相談窓口として、「国民生活センター越境消費者センター（CCJ）」があります。

CCJは、業者への問い合わせや解約のためのメール作成に関する助言をしたり、海外の窓口となる機関と連携し、相手国事業者にも相談内容を伝達して対応を促したりするなど、トラブル解決のお手伝いをしています。

受け付け対象となるトラブルは、海外の事業者と日本の個人消費者の間の取引です。事業者間取引や個人間取引（オークションなど）は対象外となります。

また、自主的にトラブルを解決することを支援する機関ですので、本人に代わって事業者と連絡などを行うことはできません。

CCJのホームページにはトラブル事例も掲載されていますので、取引前に確認するといいでしょう。