

2012くらしのサポーター通信

インターネットを通じた海外ショッピング

消費者庁では、平成23年11月1日より、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われた方の相談を受け付けています。主な相談内容は、「商品未到着に関するトラブル（32%）」、「模倣品に関するトラブル（29%）」、「解約に関するトラブル（12%）」となっています。これらの相談を受け、消費者庁が、「インターネットを通じた海外ショッピング時のトラブルと注意すべき5つのポイント」を公表しています。

ハイライト:
□今月のテーマ

インターネットを通じた海外ショッピング

健康食品を勧める悪質な電話勧誘

□交流コーナー
くらしのコラム

- ① 安心して利用できるサイトであるか判断するため事業者の情報（所在地や電話連絡先が明記されているか等）を自分でしっかりと確認すること。

☆ サイト内の日本語表記が不自然である場合も注意が必要です。言語、法律、商慣習の異なる相手との取引は、一旦トラブルが生じるとその解決が困難であったり、非常に時間がかかる場合もあります。

- ② 購入している商品が模倣品でないか十分注意すること

☆ 一般に流通している価格よりも大幅に安く売っているなど、商品の価格設定が不自然に思われる場合、模倣品である可能性があります。模倣品の輸入は、意図せずして、消費者自身も関税法に抵触してしまうおそれもあります。

メーカーによっては、公式サイト内で模倣品販売サイトに関する情報を提供しています。事前に確認しましょう。

- ③ 無用なトラブルを避けるため、配送方法や配送までにかかる期間を知っておくこと

☆ どのような配送方法（郵便・国際宅配便・一般貨物等）、配送までの期間はどれくらいか、関税がどの程度かかるかなどを確認しておきましょう。

・ 配送期間については利用する運送会社へ

・ 関税については税関あるいは依頼予定の通関業者へ

越境取引では商品の到着までに時間がかかることがありますが、あらかじめ知っておくと無用なトラブルを避けることができます。

- ④ 購入した商品が日本国内への輸入が禁止又は制限されている物品でないか事前に確認すること

☆ 問題なく取引が終了した場合であっても、日本国内への輸入が禁止さ

れている物品（不正薬物など）や制限されている物品（刀、工具など）があり、消費者自身が違反に問われたり、必要な手続きを取らなかったために税関で輸入許可が下りない場合もあります。該当するおそれがある場合は、事前に所管官庁または税関に確認しましょう。

⑤ キャンセル・返品条件、利用規約は事前に必ず確認すること

- ☆ 届いた商品が購入したものと違うなど、購入後にトラブルに遭遇することもあるため、キャンセルや返品に関する規定や利用規約は事前に確認しましょう。分かりにくい場合や不安な場合は、取引の前に事業者の内容を問い合わせましょう。

◇ 消費者庁越境消費者センター（CCJ）

海外の窓口となる機関と連携し、相手国事業者と相談内容を伝達するなどして、海外事業者に対応を促し、消費者と相手国事業所との間の、トラブル解決のお手伝いをしてくれます。

◎ 提携している海外の窓口機関※1

アメリカ、カナダ（CBBB）、台湾（SOSA）、シンガポール（CASE）、中南米諸国※2（elInstituto）

※1 取引事業者が、上記4カ国・地域以外に所在する場合であっても、可能な限り相手国の情報を得るよう努力していますので、遠慮なくご相談ください。

※2 アルゼンチン、ブラジル、コロンビア、ベネズエラ、エクアドル、ペルー、パラグアイ、メキシコ、チリ、ドミニカ、スペイン、ポルトガル

◎ 受付・相談は、電子メール又はファクシミリになっています。

消費者庁越境消費者センターホームページ

<http://www.cb-ccj.caa.go.jp/>

電子メールでの相談 → contact@cb-ccj.caa.go.jp

ファクシミリでの相談 → 03-6230-0362

健康食品を勧める悪質な電話勧誘

当センターの健康食品の相談件数は、平成23年度で69件となっており、これは商品・役務別で10位にあたります。特に70歳以上の方の相談が39件と多くなっています。

健康に対する消費者の関心や不安につけこみ、悪質な勧誘が後を絶たないことから、消費者庁が、健康食品を電話で勧誘された場合の注意点を公表していますので、参考にしてください。

1 突然の勧誘電話にご用心

親しげに話しかけてきても、見知らぬ業者からの突然の電話にはご用心を。

2 長話になりそうなら疑って

健康の話題や世間話など、さまざまな話題で会話を引き伸ばし、消費者の関心を引こうとします。長話は禁物。

3 しつこい勧誘には毅然とした対応を

長時間の勧誘やしつこいトークには、迷惑であることをはっきり伝えましょう。

4 遠慮は無用。断るときは、はっきりと

電話勧誘販売の再勧誘は法律により禁止されています。不要なときは、はっきりことわりましょう。

5 「試供品」に油断しないで

安価だからといって試供品を購入すると、次に高額な商品の勧誘を招きます。試供品を購入する前に、本当に必要か考えましょう。

6 健康食品にもかかわらず、医薬品的な「効果・効能」をうたう勧誘にご注意を

錠剤やカプセルなど、医薬品のような形をしていても、健康食品はあくまで「食品」です。効果・効能をうたうことはできません。

7 断りきれずに購入してしまったら

一定期間（書面受領後8日間以内）は、クーリング・オフ（契約解除）ができます。不必要な物を購入した場合、まずはクーリング・オフのご検討を。また、クーリング・オフ期間を過ぎていても、迷わず消費者情報センターに相談を。※3

8 家族や地域、友人とのつながりを活かし、お声かけと心くばりを

健康に不安を感じる高齢者がトラブルに巻き込まれるケースが増えています。日頃から周囲との交流や互いの気配りが大切です。

※3 電話勧誘販売業者に不実を告げられていたり、法定書面に不備があるなどの場合は、クーリング・オフ期間が過ぎていても、クーリング・オフを主張することができますなど、ご相談いただければ、適切なアドバイスをすることができます。困っていたら消費者情報センターにご相談ください。

徳島県消費者情報センター

〒770-0851

徳島市徳島町城内2番地1

とくぎんトモニプラザ 5階

- ・相談電話 088-623-0110
- ・啓発受付 088-625-8285
- ・事務担当 088-623-0612
- ・ファクシミリ 088-623-0174

Email: t-shouhi@mail.pref.tokushima.lg.jp

ホームページ

<http://www.pref.tokushima.jp/shohi/>

交流コーナー

くらしのサポーターのみなさんの質問や情報をお待ちしています。

長期間使用している扇風機の事故が発生しています。次の項目にひとつでも該当したら使用を中止してください。

- ①スイッチを入れてもファンが回らない
- ②ファンの回転が遅かったり、不規則だったりする。
- ③モーター部分が熱い、焦げ臭い
- ④モーターから異常な音がする
- ⑤コードが折れ曲がったり破損している
- ⑥スイッチを入れても回らないが、叩くと回り出す

くらしのコラム

七夕は読めないね～7月は文月～

奇数の7が重なるので面白い日ではあるが、この五節句の一つである七夕の字を「たなばた」とは読めない。「しちせき」と読むこともあるそうだが、これは納得である。

豊作を願い・祈って禊をした織女が着物を織る、その織り機を棚機（たなばた）と言った。また、乞巧奠（きこうでん）・織女星にあやかり技芸が上達する風習が、中国では7月7日に行われていた。

更に、仏教の盆を迎える行事が入り交じり、しっかりと七夕の行事は定着する。私も、朝早く起きて露で墨をすり、筆で願いを短冊に記したが、私の字は釘の折れからは上達してはいない。

昨今、七夕は後のササを川に流せないのが辛いところだ。

くらしのサポーター 三原茂雄

徳島県消費者大学校を6月30日から8月18日までの毎週土曜日に開校、53名が消費者問題等について学習しています。



くらしのサポーター担当者より

県のホームページを見ていたら「熱中症に注意しましょう」という記事を見つけました。その記事によると、私は熱中症になりやすい人にあたるようです。

熱中症の予防のためには、①暑い場所での長時間の作業、運動はできるだけ避けること、②水分をこまめにとること、③体調が悪いときは、無理をしないこと、④外出時は、帽子などを着用し、できるだけ直射日光を避けることがよいそうです。

サポーターの皆様も熱中症に気をつけましょう。