

2009くらしのサポーター通信No.43

2010.1発行

ハイライト:

□今月のテーマ:通信販売について

□交流コーナーコラム:五節句 ～菊の節句は馴染みが薄い～

通信販売について

通信販売は、インターネットショッピング、カタログショッピングテレビショッピングなど、販売店に出かけなくても手軽に商品の情報を入手でき、時間を気にせず買い物ができますので、とても便利で、また楽しい面もあります。しかし、手軽さゆえに落とし穴もあります。

1 通信販売にはクーリング・オフの制度はありません

商品は画面やカタログで選び購入することとなりますが、商品が届いてみると、例えばカタログの写真と実際の商品に微妙な違いがある場合や、注文した後から購入者の趣味に合わなかった場合など、返品を考えたとしても、しかし通信販売にクーリング・オフの制度はありませんので、原則として返品（契約の解除）はできません。

2 通信販売で返品ができる場合は

次の場合は、返品することができます。

- 返品についての当事者間における特別な合意、これを返品特約といいます。この特約に従った返品は可能です。
（注文の前に返品特約の有無、内容をよく確認しましょう。）
- 昨年の12月から改正特定商取引法が施行され、業者が通信販売の広告の中で、契約申込みの撤回に関する特約を記載していない限り、当該売買契約については、商品が引き渡された日または指定権利の移転を受けた日から起算して8日間は返品が認められます。ただし、広告の中で返品不可等の特約が記載されている場合には、特約が優先され、返品はできませんので、注意が必要です。
なお、返品する場合の商品の引き取りや返品に要する費用は、原則、購入者の負担になります。
- 商品に隠れた瑕疵（傷や欠陥）があれば、返品は可能です。

3 通信販売広告の必要表示事項

特定商取引法では、通信販売についての広告をしようとする事業者には、当該広告に次のような事項を表示する義務があります。

- ・販売価格 ・送料 ・その他の負担すべき金銭 ・代金の支払い時期
- ・商品の引渡時期 ・代金の支払方法 ・事業者の名称、住所、電話番号
- ・返品特約（その特約が無い場合にはその旨） ・代表者氏名 等

また、誇大広告等（著しく事実と相違する表示、実際のものより著しく優良・有利である

と人を誤認させるような表示)が禁止されています。
これらを守っていない事業者とは、取引しないよう十分に注意しましょう。

4 通信販売広告の必要表示事項

パソコンの普及とともに、インターネットによる商品・サービスの販売が盛んになってきました。

限られた情報から購入の判断をするために、思っていたものと異なっていた、前払いしたが商品が届かない、事業者と連絡しようとしたがホームページがなくなっていた(雲隠れ)、身に覚えのない代金請求があった(IDやパスワードの盗用)などのトラブルがあります。こうしたトラブルに巻き込まれないための予防策として次のことに注意してください。

■ディスプレイ上の以下の表示をチェック■

- 広告内容に必要表示事項が表示されているか確認。
- オンラインマーク(消費者がインターネット通販を利用する際に、信頼できる事業者を選ぶ目安とするために、(社)日本通信販売協会が付与するマーク。通信販売事業者の実在と、広告に関連する法律にそって販売条件などが記載されているか、誇大・不適切な広告表現がないかを審査して、適合した事業者に付与します。)の有無を確認。
- プライバシーマーク((財)日本情報処理開発協会が設けた制度です。個人情報について適切な保護措置を講ずる体制を整備している事業者を認定して付与します。)の有無を確認。
- 法律による政府の登録番号、許可番号、届出番号、免許番号を確認。
- 個人情報暗号化(SSL(インターネット上で情報を暗号化して送受信するシステム)などのセキュリティシステム)されているかを確認。
- 消費者の操作ミスを防止する措置(確認・訂正ができる画面など)を講じているかを確認。

■消費者側の対策として■

- 高額な買い物は避ける。
- 第三者に知られないようにIDやパスワードの管理を徹底するとともに、パスワードを時々変更する。クレジット決済をする場合は、SSLなどで暗号化されていない場合は、クレジット番号は入力せず、FAXや電話で知らせる。
- 申込み内容を確認、修正する画面では入力ミスがないか必ずチェックする。
- 申込み画面や注文内容のコピーをしておくか、ファイルに保存しておく。

5 ネットオークションについて

落札して代金を前払いしたが出品物が届かない、出品者に連絡したが連絡がとれないなどのトラブルがあります。また、サクラ入札をするものや個人情報の収集だけを目的にした、ネットオークションもあります。こうしたトラブルに巻き込まれないための予防策として次のことに注意してください。

- 取引相手の過去の評価を注意深く確認する。
- お金を振り込む前に電話で確認する。
- 疑問点などの質問に対する回答内容や返事の早さを目安に判断する。
- 代金の前払いは避け、後払いや代引きなどにする。
- エスクローサービス(売り手と買い手の間に第三者(サービス会社)を介在させ、買い手から代金を預かり、売り手が買い手に契約どおりの商品を配送したことを確認後に代金を売り手に送金するシステム)を利用する。
- オークションの参加を有料にしたり、登録制にすることで参加者を選別したり、一定金額までの補償を行っているサイトなど、信頼できるオークションサイトを利用する。

次により実施します。くらしのサポーターの皆様のご参加を心からお待ちしております。

＜日時＞ 平成22年3月1日（月）午後1時から午後3時20分
＜場所＞ ホテルクレメント（3階 金扇の間）
＜主催＞ 徳島県 ＜後援＞ NPO法人徳島県消費者協会

内 容 （予定）

2部制で実施いたします。第1部はくらしのサポーターの方のほか、一般の方も参加できます。第2部はくらしのサポーターの方のみの参加となります。

●第1部（午後1時から午後2時40分）

・主催者挨拶

・講演

講演者 野間督司弁護士（NHKテレビ「生活笑百科」出演）

演 題 「あなたは狙われている（悪質商法の現状と対策）」

・くらしのサポーター活動報告

●第2部（午後2時40分から午後3時20分）

・くらしのサポーター意見交換会等

☆詳細は別途通知いたします。

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。

くらしのコラム

五節句 ～菊の節句は馴染みが薄い～

1月7日（人日）～七草粥を祝う～、3月3日（上巳）～桃の節句、女性の節句で雛祭り、曲水の宴～、5月5日（端午）～菖蒲から尚武ともされ男の節句～、7月7日（七夕）～裁縫や曲技の上達、七夕飾り～、9月9日（重陽）～菊の節句～、これが五節句。

奇数の同じ数が重なる日ばかりだが、1月は1日ではなく7日である。また、陽数は奇数のことだから、9月のみ重陽とは納得しがたい。ただ、奇数でも一桁で最大の数9を中国では皇帝の数であるとして、九九のかけ声の最初にしたとの説もある（時代が下ると小さい数から数える）くらいだから9は特別か。

私を含め五節句の行事のノウハウを受け継いでいない家庭も多い。

くらしのサポーター 三原茂雄

くらしのサポーター担当者より

くらしのサポーター（阿波の助っ人）県内視察を1月21日に実施いたしましたところ天候不良だったにもかかわらず、多くのサポーターの方にご参加いただき、誠にありがとうございました。視察目的は食品の生産・流通現場を見学し、食についての理解や認識を深めることでした。生産者の方や関係者の方々の熱意のこもったご説明に、私自身も食の大切さを再認識いたしまし

た。