

■関連資料 さまざまな購入方法から選ぼう

■店舗販売と無店舗販売

商品の販売方法は時代により大きく変化しています。販売方法は、大きく店舗販売と無店舗販売の2つに分けられます。

〈店舗販売と無店舗販売の特徴〉

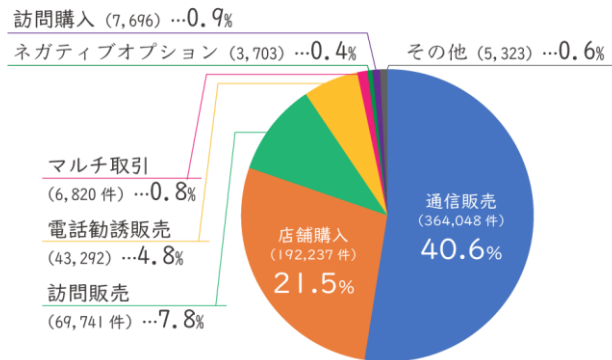
店 舗 販 売	無 店 舗 販 売
商店やスーパーなど店舗で商品の現物を販売すること。 例) 商店、百貨店、スーパー、コンビニエンスストア、ドラッグストア、専門店、家電大型専門店、産地直売所など	店舗の外や店舗を持たずに商品を販売すること。 例) 通信販売(カタログ、雑誌、テレビ、インターネット、産地直送)、自動販売機販売、移動販売、街頭販売、宅配、仕出、訪問販売など

■通信販売の特徴

最近では、無店舗販売の1つである通信販売を利用する人が増えてきました。通信販売は店舗販売と比べるとどのような特徴があるのでしょうか。

	店 舗 販 売	通 信 販 売
利 点	<ul style="list-style-type: none"> ・商品を直接見て買える ・使い勝手などを確認できる ・使用方法や組み立て方、手入れの方法などを店頭で確認することができる ・お店の人に質問したり、アドバイスをもらったりできる 	<ul style="list-style-type: none"> ・家で買い物ができる ・お店に行かなくてもいいので、時間や交通費の節約になる ・お店より安い場合がある ・インターネット通販では、手軽にほかの店と比較したり、評判を調べたりできる
問 題 点	<ul style="list-style-type: none"> ・お店に行く時間や交通費が必要である ・他のお店と比較する場合は、時間が必要である ・お店の人に勧められると、断りにくい場合がある 	<ul style="list-style-type: none"> ・商品を直接確認できない ・使い勝手などを確認できない ・商品が届いて試すと返品できない場合も多い ・お金を払っても商品が届かないトラブルもある

■販売形態と消費者トラブル



※全国消費生活情報ネットワークシステムでは、販売購入形態を店舗購入と店舗外販売で分類しています。
 店舗外販売・・・訪問販売、通信販売、電話勧誘販売等
 全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NET2022)に登録されたデータより

販売形態別に消費生活相談の件数をみると、2022年度には通信販売が最も多く約36.4万件、第2位が店舗購入で約19.2万件、第3位が訪問販売で約7万件、第4位が電話勧誘販売で約4.3万件でした。中でもインターネット通販についての相談が多数を占めています。店舗外販売は、店舗購入の2倍程度のトラブルが発生しています。

■インターネット通販の注意点

最近、インターネットを使ってショッピングするインターネット通販が人気です。お店に行かなくても商品の購入ができるため、利用者が増加しています。さらに、スマートフォンの普及によって、より身近になり、いつでもどこでも申し込めて便利となる反面、トラブルも発生しています。

インターネット通販では、「うまい話にはのらない」「操作ミスをしない」「情報はすべて読む」「証拠を残す」などの注意が必要です。

〈インターネット通販でみられる相談内容〉

- ・インターネット通販でスマートフォンケースを申し込み、代金を支払ったが商品が送られてこない。連絡をしても対応がない。返金してほしい。
- ・フリマアプリでブランドのバッグを購入したが明らかに偽物とわかった。苦情をメールで伝えたが返答がない。
- ・スマートフォンから化粧品を格安で購入したら、2回目が届き定期購入だとわかった。返品したい。

〈インターネット通販で失敗しないためのポイント〉

- ①通販サイトの安全性を確認する
サイトの URL の誤字脱字を探したり、検索エンジンでの検索で同じページが表示されるかを確認する など
- ②相手先及び商品やサービス内容、支払い方法を必ず確認する
会社名、所在地、電話番号、価格、サイズ、代金の支払い方法、送料の負担、商品の引き渡し方法、返品可否や条件、解約手数料 など
- ③個人情報の入力には慎重に行い、最小限にする
- ④事業者団体のマークを確認するとともに
会社情報を細かくチェックする

【プライバシーマーク】



【ジャドママーク】



■トラブルに巻き込まれやすい販売形態

無店舗販売には、トラブルに巻き込まれやすいものもあるので注意しましょう。

キャッチセールス: 駅や繁華街などの路上で「アンケートに答えるとエステの無料体験ができます」「芸能人・モデルに興味はありませんか」などと声をかけ、営業所等に連れていき、言葉巧みに高額な商品を勧めたりローンを組ませたりします。

アポイントメントセールス: 電話やはがきなどで「あなたが当選しました」「あなたがモニターに選ばれました」などと呼び出し、高額な商品を勧めたりローンを組ませたりします。

マルチ商法: 「商品を売って会員を増やせば、マージン(もうけ)がもらえる」「楽に稼げる」などと誘い、販売組織に入会させたり、ローンを組ませたりします。