

県内の相談状況や悪質商法の手口など消費生活に関する情報を平成21年に配信を開始して、本号で100号となりました。今後とも、月2回程度メールで配信していきます。ぜひご活用ください。また、消費生活関係のご意見、情報がありましたら、お寄せください。

大分県消費生活・男女共同参画プラザ所長 山戸康弘

■ ご注意！海外ブランド品の通販トラブル

スニーカーやバッグなどの海外ブランド品を、インターネット通販で購入した際のトラブルに関する相談が、本県でも多く寄せられています。

【相談事例】

- ・ 代金を振り込んだのに、商品が届かない。
- ・ 開封したら壊れていた。すぐに壊れた。
- ・ 縫製が粗雑で、模倣品のようだ。

これらは、海外ブランド品のインターネット購入時に、国内の販売店のホームページと違って注文したにもかかわらず、注文先が実際は海外の通販サイトだったことからトラブルに遭ったものです。

【なぜ海外悪質サイトにアクセス？】

ではなぜ海外のウェブサイトにつながってしまったのでしょうか？

この鍵は、検索方法にあります。

インターネットショッピングを行う際は、よく利用する通販サイトか、国内のインターネットモールに入ってから商品の検索を行うか、検索サイトで商品名を直接に入力して検索するのが一般的だと思います。

このうち、検索サイトで商品名を検索した場合の検索結果には、正規販売店に混じって、模倣品を販売する海外の悪質なウェブサイトが表示されることがあります。

これらのサイトの中には、正規販売店によく似せたサイトも出現しています。また、日本語で表記されていることから、海外の悪質サイトと気づかずに注文して代金を振り込み、トラブルになるケースが多いようです。

【インターネット通販でのトラブル対応】

インターネットを含めて通信販売にはクーリング・オフ制度はありませんので、商品の返品や交換の際は、販売会社がそれぞれ定める返品規約に従った対応が行われます。この対応に納得できない場合は、更に販売会社と個別に交渉することになります。

加えて、販売会社が国内の場合は、販売会社に加えて、インターネットモールの運営会社やカードを利用した場合はカード会社とも交渉が可能な場合もありますので、お困りの場合は市町村の相談窓口やアイネスにご相談下さい。

一方、海外から購入した商品に関するトラブルの相談窓口として、消費者庁越境消費者センターが設けられています。

★消費者庁越境消費者センター <http://www.cb-ccj.caa.go.jp/>

※ 海外の悪質サイトの場合は、商品が届かなかったり、粗悪な商品のため商品交換や返金を求めようとしても連絡先が実在しなかったり、連絡が取れても日本語が通じないといった場合がほとんどです。

【海外悪質サイトの見抜き方】

模倣品を販売する海外の悪質ウェブサイトは、トラブルがあっても解決が難しいことから、海外の悪質ウェブサイトで購入しないことが大切です。

海外の悪質サイトかどうかを見抜くチェックポイントは、次の4点です。

《運営者の氏名・住所・電話番号の記載なし》

- ・連絡手段がEメールのみのウェブサイトは危険
- ・記載されている住所や電話番号が架空のことも・・・
(入金前に電話をかけると繋がらないことや、相手が出ても日本語が通じないことも)

《正規販売店の販売価格より、極端に値引き》

- ・正規販売店の販売価格よりも大幅に安価な場合は、真正品であるか慎重な判断が必要
◎新品の有名ブランド（※真正品）を質に入れた場合の引き取り額は、おおよそ6割程度とされています。
- ・一方、大幅に安くないが、正規販売店の販売価格より安いということで申し込み、トラブルに遭った相談事例もありました。

《日本語の表現が不自然》

- ・機械翻訳のような不自然な日本語表記がされているウェブサイトには要注意
◎「三日か五日届けます！」などおかしい文章がみられます。

《支払方法が銀行振込のみ》

- ・模倣品を販売するウェブサイトでは、クレジットカードが利用できないケースが多い。
- ・ウェブサイトの名称や運営者氏名と口座名義人の異なるケースや、振込先の銀行口座名が外国人名義の場合は要注意
◎銀行振込の場合、一旦振り込むとお金を取り戻すことは極めて困難です。

【消費生活に関するご相談は・・・】

☆ 市町村の消費生活相談窓口

県下すべての市町村で、消費生活センターや相談窓口が設置されています。

次の消費者ホットラインの利用により、全国どこでも、お近くの市町村や県の相談窓口
に自動的につながり、市内料金で相談できます。お気軽にご相談下さい。

《 消費者ホットライン：0570-064-370 》

☆ 県の消費生活相談窓口 ※メールやファックスでは受付しておりません。

◇ 消費生活等相談（契約、販売方法、多重債務、消費生活に関する相談）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～17：30
- ・ 相談電話：097-534-0999

◇ 消費生活特別相談

- ・ 受付時間：日曜日（第3日曜をのぞく）13：00～16：00
- ・ 相談電話：097-534-0999

◇ 食品表示110番（不審な食品表示に関する情報、食品表示に関する質問など）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～16：30
- ・ 相談電話：097-536-5000

☆ メルマガバックナンバー（これまでの配信内容は、こちらからご覧ください）

http://cms.ncsv.pref.oita.jp/soshiki/detail.php?lif_id=235347

☆ メルマガ登録者を募集しています！

配信ご希望の方は、お名前、市町村名、「PC版または携帯版」の配信希望と書いて、
下記メールアドレスあて送信してお申し込みください。

○申込先 → iness.csm@pref.oita.jp （メルマガ専用アドレス）

=====

大分県消費生活・男女共同参画プラザ（県消費生活センター）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

E-mail：oita-shouhi@pref.oita.lg.jp

=====