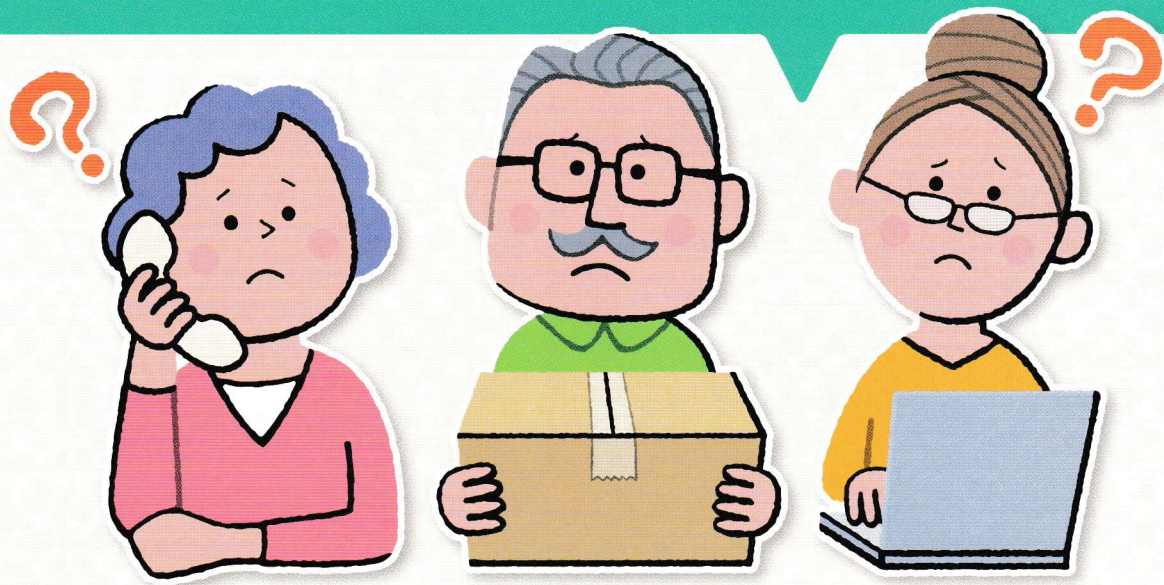


# 気をつけよう。未然に防ごう。 高齢者の通販トラブル



高齢者の通販トラブルが増えています。

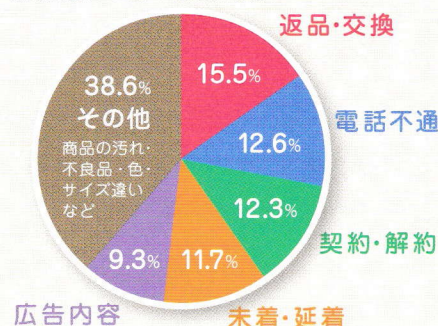
トラブルの原因は大きく分けると二通りあります。

一つは高齢者を狙った悪質商法や詐欺などの外的要因によるもの。  
そしてもう一つは思い込みや確認が不十分なために起こってしまったトラブル。

いずれにしても、ちょっと気をつければ防げるトラブルがたくさんあります。

通販110番に寄せられた事例を元にトラブルを未然に防ぐための  
チェックポイントや対処方法をまとめましたので参考にしてください。

■ 通販110番の苦情内容 (2015年度)



## 通販トラブルにあわないための6か条

### 1 信頼できる会社かどうかチェック!

会社概要や所在地、電話番号などをよく確認し、  
信頼できる会社かどうかをチェックしましょう。

### 2 返品・交換条件を必ず確認すること!

返品・交換は何日以内なら可能か? 返品・交換を  
受け付けないケースもあるので申し込む前にしっかり  
確認しましょう。

### 3 商品が届く前の“前払い”には要注意!

先に代金を支払うことは大きなリスクを負うこと  
になりかねません。その必要性について十分検討  
してから申し込みましょう。

### 4 覚えのない商品は受け取らない!

注文した覚えのない商品は代金を払わず受け取りを  
拒否しましょう。

### 5 プリントやメモをとる習慣を!

注文ミスでの返品・交換は送料負担になるケー  
スがあります。注文した内容はプリントやメモで控  
えをとっておきましょう。

### 6 商品が届いたらすぐ確認!

注文通りの商品か? 壊れていないか? 時間が経  
つてしまうと、返品・交換を受け付けてくれない  
こともあるので、すぐに商品を確認しましょう。

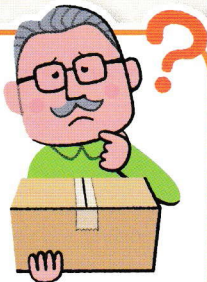


# こんなトラブルに要注意!事例に学ぶ対処法

高齢者から通販110番に寄せられた主なトラブル事例をご紹介します。実際の事例から対処法を学びましょう。

事例  
1

注文した覚えはないが代金を支払ってしまった。

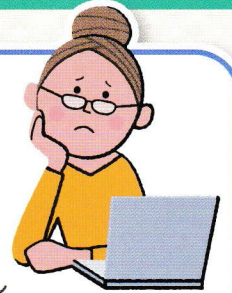


宅配でカニが送られてきた。注文した覚えはなかったが、家族の誰かが頼んだものかと思い、代金引換で払ってしまった。

▶ 注文した覚えのない商品はたとえ生ものであっても代金を払ってはいけません。受け取りを保留にして断りましょう。

事例  
2

ネット通販で前払いしたのに商品が届かない。



インターネット通販で商品を申し込み、代金を前払いしたのに商品が届かない。問い合わせしたら会社が存在しなかった。

▶ 会社概要で住所や電話番号などに不審な点がないかをよく確認しましょう。初めて取引する会社で前払いは避けたほうが賢明です。

事例  
3

開封後・通電後なので返品できないと言われた。

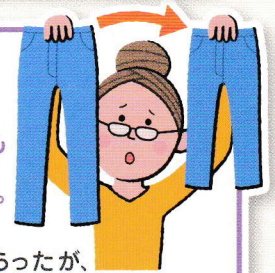


商品到着から8日以内は返品できると書かれていたので返品を申し出たところ、通電後なので返品できないと言われた。

▶ 返品条件に「未開封・未使用に限り返品可能」と書いてあったら返品はできません。購入する前に返品・交換条件をしっかりと確認しましょう。

事例  
4

交換保証と書いてあったので何度でも交換できると思った。



サイズが大きかったため交換してもらったが、まだ大きかったので、再度の交換を求めたところ「交換は1回限り」と断られてしまった。

▶ 交換条件には「30日間交換保証(お1人様1回限り)」と書いてありました。条件が明記されている場合は交換できないので、しっかりと確認しましょう。

事例  
5

通販もクーリングオフ\*できると思っていた。



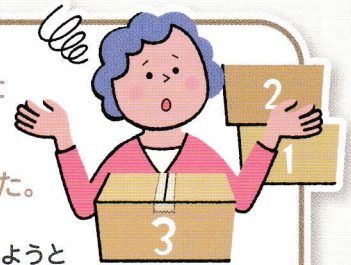
商品のイメージが違ったのでクーリングオフできると思い返品を申し出たところ、開封後の返品はできないと拒否された。

▶ 通販にはクーリングオフがないかわりに返品・交換などの販売条件を明記することが義務付けられています。購入する前に必ず確認しましょう。

\*一定期間内であれば無条件で契約を解除することができる特別な制度のこと。

事例  
6

1回だけ買ったつもりが定期購入だった。



健康食品を1回買って様子をみようと思ったところ、まもなく2つ目の商品が届いた。返品したいと電話したら定期お届けコースになっていた。

▶ 健康食品などでは定期コースなどにより、1回の単価が安く設定されている場合もあります。購入する前によく確認しましょう。

■もしもトラブルにあったら通販110番へ。



通販110番

03-5651-1122

[10時~12時 | 土・日・祝休]  
[13時~16時]

通販会社とのトラブルなど、通販で困ったことがあったら通販110番にお気軽にご相談ください。