

新型コロナウイルスの感染を防ぐ「新しい生活様式」で、インターネット通販が推奨されていたので、今回初めて利用し、セーターとブーツを購入。合計1万5000円をクレジットカードで決済したが、その後2週間たっても商品が届かず、業者にメールで連絡したが返信もない。サイトには電話番号の記載がなく、ネットで業者について調べると、評判が悪い口コミが見つかった。

(60歳代女性)

「新しい生活様式」の実践例に通信販売の利用が示される中、ネット通販のトラブルは増加傾向にあり、国民生活センターによると、昨年5月には相談全体の3割を超えました。今後も不要不急の外出を控え、自宅で過ごす時間が長くなると、ネットを利用する機会が増えることが予想されます。

ネット通販を含む通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。販売事業者が定める返品に関する特約（返品特約）に従うことになります。返品可否や、返品できる場合の期間、送料の負担などを注文前に確認するようにしましょう。

返品特約が定められていない場合は、商品を受け取った日を含めて8日以内であれば、消費者が送料を負担して返品ができます。

また、サイトには運営情報（運営者氏名、住所、電話番号）を記載することが法律で決められています。消費生活センターには、事例のように、商品が届かず連絡先を調べたが、記載がないとの相談が多く寄せられています。ネット通販の利用時には、これらの記載があるか調べてから利用するようにしてください。

中には、個人情報やクレジットカード情報を取得する目的で作られた詐欺的なサイトもあります。被害に遭わないためには、慎重にサイトを見分けることが大切。SNSなどのリンク先や検索結果、広告の内容をうのみにせず、冷静に判断しましょう。