

ネット通販・ネットスーパーを上手に利用するために

ネット通販が人気のワケは?

パソコンや携帯電話、スマートフォン、タブレット型端末が普及し、インターネットにアクセスして必要な情報が簡単に手に入る時代になりました。これらを背景にネット通販の利用は拡大を続け、平成25年の消費者向け電子商取引市場規模は11.2兆円(前年比17.4%増)にまで膨らんだといわれています。

取り扱うものも商品だけではなく、音楽や動画の配信、電子書籍、オンラインゲーム、旅行やチケットの手配など、豊富なサービスが用意されています。



【ネット通販の利用が拡大している主な理由】

- 24時間いつでも、自分の都合に合わせて利用できる
- 実際に店に行かずに注文・購入できる
- 自分の指定した場所に配達してくれる
- ほしい商品が検索サイト等で簡単に探せる
- 商品の価格や性能を比較検討しやすい
- 口コミサイトなどで、ほかの人の感想を参考にできる

こんなトラブルに気をつけて!

ネット通販は便利な反面、注意しないと悪質なトラブルに巻き込まれることもあります。消費生活センターには、多くの相談が寄せられています。



【事例1 イメージ違い】

届いたワンピースを着用したがサイズが合わず、画面で見たのとイメージも違う。業者に「返品希望」と連絡したら拒否された。

【事例2 商品が届かない】



限定モデルのスニーカーを通販サイトで見たので注文し、代金を振込んだが商品が届かない。業者に連絡したくても電話はつながらず、サイトも消えていた。

【事例3 ニセモノ!?!】



人気ブランドのバッグが格安で売られているサイトを見つけた。振込口座が個人名義のため不審には思ったが、ずっと欲しかったものなので代金を振り込んだ。国際郵便で届いた商品は粗悪品で、ニセモノのようだ。

ネット通販利用時の注意点

ネット通販は相手方業者が見えず、実物が届くまで商品も確認できません。しかも通信販売はクーリング・オフ(一定期間内は無条件で契約を解除できる制度)の対象外です。そのため、業者(サイト)選びや商品選びが重要になります。トラブルを回避するために消費者として注意したい点は次の通りです。

- ①業者の情報(所在地や電話連絡先など)は正確か、適切な取引相手かをよく確認する。オンラインマークは信頼のひとつの目安になる。
- ②店のURLや、契約確認画面、メールのやり取りは保存しておく。



- ③支払い方法が前払いの口座振込みだけでなく、カード払いや代金引換など複数用意されている店を選ぶ。特に、個人名義の口座への前払いは避けるのが無難。
- ④自己都合(例：イメージが違う、サイズが合わない)でも返品・交換できるか、返品期限等、返品交換に関する規定を注文前に確認する。
- ⑤送料の有無や配送方法、納品時期を確認する。
- ⑥商品が届いたら、すぐに開封し中身を確認する。
- ⑦ブランド品が極端に値引きされていたり、ウェブサイトの日本語表記が機械翻訳のように不自然な場合はニセモノの可能性がある。

広がるネットスーパーの利用

近年、インターネットで注文すると、生鮮食品から日用雑貨品まで、スーパーの店舗等で販売している商品を自宅まで宅配してくれる「ネットスーパー」と呼ばれるサービスも利用者数を伸ばしています。

育児や介護、仕事などで買い物に行く時間や手間を削減したいときや、天候や体調が悪く買い物に出にくいときには大変便利です。重い物、かさ張る物の配達もしてくれるため、荷物の持ち運びが困難な方にも人気です。折り込みチラシに掲載された特売品を同じ値段で買えるスーパーもあります。配達時間を細かく指定できたり、注文から短時間で配達してくれるところもあり、好評です。

一方で、送料負担の都合上、注文する種類や個数が多数になることもあるため、注文内容を確認画面でしっかりチェックすることが大切です。また、生鮮食品はまれに自分が思っていたような状態ではないことがあります。届いたらできるだけ早く確認し、気づいたことがあればすぐに業者に連絡しましょう。



ネット通販・ネットスーパーは上手に利用すればとても便利なサービスです。ただし、「限定品」「格安」など広告や価格につられずに、信用できる店かどうかをよく確かめることが大切です。分からないことは注文前に積極的に業者に質問しましょう。それでも困ったことがあったら、消費生活センターにご相談ください。