

こんな相談がありました!!

通信販売で買い物するときの注意点

消費生活相談窓口 ☎ 22-1411 番内線 173 番



相談事例
ネット通販で23歳の息子がジャンパーを注文し、着払いで受け取ったが小さくて着られない。サイズを注文し、袋にしと表示してあるが、中肉中背の息子でも着られない。業者に返品を申し出たが「返品特約なし」と広告に表示してある」と返品拒否された。改めてサイトを確認すると、確かに返品不可となっていた。その上、同一品の広告はすでになく、もう取り扱っていないようだ。一度はあきらめたが商品も粗悪で、1万9千円もする品とは思えず、納得できない。
(50歳代 主婦)

昔ながらの広告やカタログでの通信販売や、テレビショッピングだけでなく、パソコンの普及にもない、インターネットでの通信販売も手軽に利用されています。家にいながら、買い物ができる便利さから、通信販売利用者は増加の傾向にあるようです。

しかし、購入前に、実際に手にとって現物確認ができないことから、「写真や映像とイメージが違う」「商品が重すぎて使えない」「化粧品が肌に合わない」など、商品受領後のトラブルが発生しがちです。

このようときに消費者は「クーリングオフ」や「返品(契約解除)」の主張をしますが、通信販売は、訪問販売や電話勧誘販売などの不意打ち的勧誘はないため、クーリングオフの制度は義務付けられていません。また、返品(契約解除)については、各事業者の取り決めにより、ゆだねられています。

商品が届かないとか、届いた商品が壊れていたなど、事業者側の責任を問える場合を除き、「イメージが違う」など、消費者の自己都合では返品は難しい現状です。

しかし、通信販売は、特定商取引法で規制され、広告上の取引条件などについても表示義務が細かく決められています。「返品特約」も記載すべき事項として定められ、「返品可能」の場合は、その条件として、返品受け付け期間、送料負担の有無など、条件内容の明示がなければなりません。

返品を受け付けられない場合は、「返品不可」との表示が必要で、なにも表示がなければ「返品可能」と判断してよいことになっています。

事例では、「返品特約なし」との表示があったようですが、消費者の自己都合とは言えないと考え、相談窓口から通信販売業者に打診しました。すると、広告の中で、適用寸法を記載してなかったとの返事を頂きました。送料は消費者が負担して返品し、代金は返金されました。

通信販売では、広告が商品売買のよりどころです。特に「返品特約」の有無は、きちんと確認し、後日のトラブル解決のためにも、広告は保存しておきましょう。

さらにインターネットを利用した通信販売の場合は、広告画面と申し込み画面は、プリントアウトしておくことが大切です。



弁護士、司法書士が相談を受ける
多重債務者無料相談
会が開催されます

解決しない借金問題はあり
ません。一人で悩まず、ぜひ、
ご相談ください(要予約)

日時 12月13日(土)14日(日)
前10時から午後4時(両日とも)
場所 県立消費生活センター(元町)

相談料 無料
定員 各日12人(先着順)。一人の相談時間は1時間までです。

申し込み先 月々金曜日の午前8時30分〜午後5時30分に、
県民生活課 ☎ 077-528-3412 番へ

問い合わせ先
県立消費生活センター 午前9時15分〜午後4時(土・日曜日も行っています) ☎ 23-0909 番

冬休み期間中(年末)の放課後児童クラブ

彦根市では、冬休み期間中も、放課後児童クラブを開設します。利用を希望する人はお申し込みください。〈期間〉12月24日(水)〜同26日(金)、平成21年1月5日(月)、6日(火)の8:30〜18:30(5日間) 〈対象〉仕事などのため、昼間に保護者が保育できない小学1〜3年生の児童 ※対象は、原則として現在在籍している児童ですが、定員に余裕がある場合は、このほかの児童も受け入れます。また、希望者が定員を超えた場合は、所定の基準により、入会の可否を決定します。〈利用料〉一人5,000円 〈申込方法〉入会申込用紙に必要事項を記入して、各クラブに申し込んでください。〈申込期限〉12月8日(月) 〈問い合わせ先〉子育て支援課 ☎ 23-9590、FAX26-1768

ミシガン州立大学連合日本センター 冬期英語プログラム

〈コース名・受講料〉テーマ別コース・夜間コース=月〜金曜日の2〜4時間、4万4,000〜8万4,000円 モーニングコース=月〜金曜日の10:00〜12:00(週10時間)、14万円 集中コース=月〜金曜日の1日2〜4時間、14万〜26万5,000円 〈開講期間〉平成21年1月5日(月)〜3月19日(土)(土・日曜日、祝日は休講) 〈場所〉ミシガン州立大学連合日本センター(松原町) 〈申込期限〉12月12日(金) 〈申込・問い合わせ先〉同センター ☎ 26-3400、FAX24-9356

「ひこね市民活動フォーラム屋台村」参加団体

まちづくりをはじめとする、さまざまな市民活動に取り組む団体、NPO、ボランティアグループ、サークルなどの活動を紹介する機会として、ひこね市民活動フォーラム屋台村を開催します。まちづくりや市民活動への参加や理解を呼びかける機会として、また、活動に取り組む皆さんの出会いや交流、ネットワークづくりの場として参加してみませんか。〈内容〉展示ブースによる団体紹介、実演、講演など 〈日時〉平成21年2月7日(土) 10:00〜17:00 〈場所〉ひこね市文化プラザメッセホール棟 〈対象〉市民活動を行うNPO・ボランティア団体など 〈その他〉市民活動フォーラム屋台村を盛り上げ、たくさんの方に参加してもらうように、実行委員会を設けます。その実行委員も募集しています。みんなで市民活動フォーラム屋台村を盛り上げていきませんか。

同時開催
当日、メッセホールにて、彦根市が主催する、まちづくり基本条例を考える市民フォーラム(仮称)を13:00〜16:00の日程で、同時開催する予定です。〈申込・問い合わせ先〉ひこね市民活動センター事務局(担当:団) ☎ 24-4461 (FAX 共用)、Eメール: hikone.cac@gmail.com、ホームページ <http://blog.goo.ne.jp/hikone-cac/>、団まちづくり推進室 ☎ 30-6117、FAX22-1398



彦根市立病院の糖尿病教室(後期)

糖尿病は病気に対する理解を深めることが治療効果を高めることにつながります。患者さん本人だけでなく、家族や糖尿病に関心のある人もぜひ参加してみてください。〈日時〉12月19日(金) 13:30〜16:30 〈内容・講師〉①必見!お正月の食事療法術(管理栄養士) ②糖尿病と動脈硬化〜動脈硬化はなぜ怖い?〜(循環器医師) ③あなたの目は大丈夫!?〜えっ 糖尿病って失明するの!?〜(眼科医師) ④糖尿病と運動療法〜足の先、うまく動かさますか?〜(理学療法士) 〈場所〉市立病院3階 講堂 〈参加費〉無料 〈問い合わせ先〉彦根市立病院外来1ブロック ☎ 22-6050(内線1302) ※問い合わせは、月〜金曜日の13:00〜17:00をお願いします。

子育て講座 ~子どもの健康~

〈内容〉乳幼児が冬にかかりやすい病気とその予防について、親としてできることを学びます。〈日時〉12月19日(金) 10:00〜11:30 〈場所〉子どもセンター(日夏町) 〈対象〉就園前の子どもとその保護者 〈定員〉30組(先着順) 〈参加費〉無料 〈その他〉託児有り(先着25人) 〈応募期間〉12月1日(月)〜同14日(日)の8:30〜17:15 〈申込・問い合わせ先〉電話か、子どもセンターの子ども未来室 ☎ 28-1580 (FAX 共用)の窓口で直接申し込んでください。

親子手づくりパン教室

〈日時〉12月20日(土) Aコース=9:30〜12:30、Bコース=13:30〜16:30 《2回開催》 〈場所〉男女共同参画センター「ウィズ」(平田町) 〈対象〉市内在住の小学生とその保護者 〈定員〉各回15組(先着順) 〈受講料〉1組800円 〈材料費〉1組800円 〈託児〉0歳〜就学前 ※1人200円、要予約 〈募集開始日〉12月1日(月) 9:00 (ファクスも同様) 〈申込方法・問い合わせ先〉電話かファクスで男女共同参画センター「ウィズ」 ☎ 24-3529 (FAX 共用) へ

障害者対象短期水泳教室

〈内容〉水に慣れることから、水中姿勢、呼吸法など、レベルに合わせた集団指導での教室です。〈開催日〉12月23日(火)、同25日(木) 〈時間〉小学生9:00〜10:00、中学生以上10:30〜12:00 〈対象〉入水中に介助者を必要としない人 〈場所〉彦根総合運動場屋内プール 〈定員〉各回15人(先着順) 〈参加費〉無料 〈応募期間〉12月2日(火)〜同12日(金) 〈申し込み・問い合わせ先〉電話、ファクスで障害者福祉センター ☎ 077-564-7327、FAX077-564-7641 へ

子どもたこあげ教室

〈内容〉たこを作り、実際にあげます。〈日時〉12月20日(土) 9:00〜12:00 〈対象〉小学生。小学1、2年生は保護者同伴 〈場所〉子どもセンター(日夏町) 〈申込期限〉12月19日(金) 〈定員〉20人 〈費用〉150円 〈持ち物〉筆記用具 〈申込・問い合わせ先〉彦根市子どもセンター ☎ 28-3645 (FAX 共用) へ