

ネットショッピングのトラブルに注意！

インターネットやSNSの普及により、店頭で足を運ばなくても誰でも気軽に様々なものを購入することができるようになりました。その反面、「インターネット通販」に関するトラブルの相談件数は増加しています。今回は実際に起きたトラブルの事例と対策についてご紹介します。

実際に起こったトラブルの事例

商品を利用しても効果がなかった

Aさんはダイエットサプリを探してネットショッピングをしていました。とあるサプリが表示され、こんなことが書かれていました。「絶対に、100%痩せます。3日で5kg減量、急いで痩せたい人必見、驚きの即効性！！」Aさんはすぐに購入しサプリを使い始めましたが、数日経過しても一向に痩せませんでした。

高評価・高レビューの商品を購入したが不備だらけ

Bさんはモバイルバッテリーをインターネットで探していました。高レビューの口コミが多く、評価が高い商品を見つけました。迷わず購入を決め、手元に届いて使用しました。しかし、充電しても電池残量が増えず、付属品の接続ケーブルも反応がありませんでした。



購入する前に確認しましょう

○「確実に」、「絶対に」、「100%」、「業界No.1」といった表記に注意

「確実に」、「絶対に」といった断定的な言葉や「3日で5kg減量」、「即効性」など具体的な期間と効果を約束する表現があっても信用しないでください。効果が保証されているものではなく、商品によっては違法となる可能性が大いにあります。根拠となる理由が記載されているか確認しましょう。

○偽りの高評価レビュー、件数の可能性もある

実際には存在しないユーザーが高評価レビューをサイトや広告に載せる場合があります。サクラ投稿などと呼ばれます。ユーザーに良い商品であると認識させ、購入させるための手口です。また、「現在5名のお客様が閲覧しています」などと表示されるサイトも実際にはその商品ページを誰も閲覧していないことがあります。

広告の品

もしトラブルに巻き込まれたら…

もしもトラブルに巻き込まれてしまったら、以下の方法を参考に対処しましょう。

①証拠を残す

偽りや誇大な表現が記載されている広告部分を保存します。その他にも注文確認メール、商品詳細ページ、購入時の条件や商品の説明がわかるものを保存します。



②販売元への連絡

販売事業者に対し、商品の交換、返品、または返金を求める意思を明確に伝えましょう。電子メールや電話など、可能な限りの手段で連絡を試みます。

③消費者ホットライン「188」へ連絡

最寄りの消費生活センター等を案内してくれます。電話で相談できます。

