

### 【相談事例1】

フライパンをオンラインストアで購入したが、脱着式の取っ手が付属していなかった。商品情報をよく見ると「別売り」との表示があった。調理中の画像を見て、取っ手も付いてくると勘違いしてしまった。返品したい。

(30歳代 女性)

### 【相談事例2】

オンラインで高圧洗浄機を購入したが、説明書が理解できず、息子に組み立ててもらった。実際に使用したところ圧力が出なかったため、返品しようとしたが、組み立てが適切でなかったとして応じてもらえなかった。

(70歳代 男性)

手軽で便利なインターネット通販ですが、偽物が届いた、商品が届かない、といったトラブルの相談が年々増加傾向にあります。オンラインの取引では、販売店の所在地や連絡先、利用者の評価などを事前に確認することで、トラブルを避けられることがあります。

ただ事例のように、注文した商品が届いたにもかかわらず、結果としてそのままでは使用できなかったことなどにより、消費者が返品を求めることがあります。

販売店は、消費者の多様なニーズに応えようと幅広い商品をそろえ、安価で済む納品方法を取り入れています。消費者は、商品の仕様やサイズ、別売りの付属品といった商品情報と、購入者自身が組み立てるかどうかといった納品形態をしっかりと確認しなければなりません。他にも、調理器具の対応熱源や、プラスチック容器の耐熱温度、電子レンジでの使用可否などの確認も重要です。

自宅に居ながら、欲しい商品を購入できるネットショッピングは、私たちの生活に欠かせないものになっており、上手に利用することで時間とお金を節約できます。その反面、いったん契約が成立してしまうと、返品について特段告知されていない場合を除き、販売店の返品ルールに従うこととなりますので、注意が必要です。

それでも契約トラブルになったときは、最寄りの消費生活相談窓口にご相談しましょう。