

(2)トラブル事例② 前払いで申し込んだのに・・・。

ア 学習のポイント

- 悪質な事業者がいることを知っておきましょう。
- 契約する際には、事業者情報を確認し、いろいろな情報を収集して比較検討しましょう。
- 代金を前払いする場合は、他の支払方法が選べないかの検討も含め、よく注意しましょう。

イ トラブル事例②の特徴と注意事項

トラブル事例②は、インターネット通信販売で代金を前払いしたところ、商品が届かず、事業者とも連絡が取れなくなってしまったという典型的な悪質な被害事例です。

インターネット通信販売では、契約相手となる事業者の素性がよく見えません。トラブルになった後、いざ、連絡を取ろうとしても、販売事業者のページが消されていて連絡先が分からなかったり、連絡しても電話が繋がらなかったりして、トラブルの解決に苦勞することがあります。インターネット通信販売では顔が見えないのを良いことに、中には悪質な事業者もいるということを知っておきましょう。

また、このようなトラブルに遭わないために、特に次の点に気を付けましょう。

(ア) 事業者情報は、必ず確認しましょう。

- ・インターネット通信販売では、店舗販売とは異なり、事業者を特定することが難しい場合があります。事業者情報は、表示しなければならない内容の一つです。契約する相手となる事業者について確認しましょう。そもそも、サイト上に所在地や連絡先など事業者を特定する情報を表示していない場合には、それだけで信頼できる事業者とはいえないでしょう。
- ・インターネット上の表示は日々刻々と変化する可能性があるため、確認した相手事業者の情報は、注文段階で印刷したりスクリーンショットを撮ったりして保存しておきましょう。
- ・契約をする前に、相手事業者がどのような事業者なのか、過去にクレーム案件が発生していないかなど、行政の注意喚起情報、インターネット検索などでさまざまな情報収集をし、他の事業者と比較検討しながら信頼できる事業者かどうかを判断しましょう。
- ・取引DPFで買い物をする場合は、各出店事業者に対する購入者からの苦情を受け付ける窓口を設置しているかや、各出店事業者に対して正しい連絡先を表示するよう指導が行き届いているかなどの買主保護措置を確認しましょう。代金を一旦プラットフォームが預かり、商品の送付等が確認できてから売主への支払いがされるという方式をとっている場合もあります。
- ・販売事業者が海外の事業者の場合、トラブルとなった場合に、外国語での交渉が必要であったり、日本の法規制に基づいて訴えることはできたとしても手続のための費用や労力が被害額に比して過大にかか



るなど、実効性が乏しかったりすることがあります。また、事業者と連絡が取れなくなった場合は、更に解決が難しくなります。そのような可能性も検討した上で取引をしましょう。

(イ) 支払方法を確認しましょう。

- ・商品などが引き渡される前に代金を支払う場合（前払式通信販売の場合）、商品などを引き渡されないまま、返金してもらえないといったトラブル事例もあります。クレジットカード決済や後払いなど、安心できる支払方法を選択しましょう。また、支払方法が、前払いに限定されている場合は、注意しましょう。
- ・前払式通信販売では、一週間程度で商品が届かない場合は、販売事業者から申込みの承諾の有無等を記載した書面が通知されるはずですが、商品も書面も届かない場合は、すぐに事業者にお問い合わせをみましょう。
- ・クレジットカードなどの後払いでの支払方法は、手元にお金がない状況でも買ってしまうため、つい収入に見合わない金額を使ってしまいがちです。手数料の高いリボ払い（利用金額・件数に限らず、残高全体に対して、毎月決められた定額を払っていく支払方法）や分割払いを安易に選択して、気付いたときには立替残高が膨らんでしまって返せなくなるケースもあります。家計収支の範囲で、無理のない買い物であることをよく確認して、利用するようにしましょう。