

減らないネット通販のトラブル

2012年2月21日号

ネット通販に関する相談は依然として多く、商品未着、返品・返金に関する苦情が寄せられています。

ネット通販は、実店舗を構える必要がなく、カタログ・テレビ通販のようにコストがかからないことから商品を安価で提供でき、また新規参入のハードルも低く、中小零細事業者や個人事業主も多く参入している活発な市場です。一方で、クレーム対応に不慣れな事業者も多く、何かトラブルが起きた場合、解決が容易でないケースもあります。

ネット通販のトラブルを避けるためには、購入する前に、返品特約についての確認と、事業者の住所、連絡先(いざという時のためにできれば電話連絡できる所)の確認が最低限必要です。代金の支払い方法は、代金を支払ったのに商品が届かないというリスクを避けるためにも、先払いは避け、代引・振込用紙での後払いが賢明です。クレジットカード支払いの後、商品未着やショップと連絡不能となった場合は、すぐにカード会社に連絡してください。