

# モニター通信 No.3

皆さんから寄せられた「モニター通信 9月分」を紹介します。

## ～通信販売の利用とトラブルについて、ほか～

### モニターから No. 1

通信販売は、本屋ギフト等よく利用します。支払い方法はほとんどカードです。代金引換ですと、手数料を取られてしまいますので。カードNO. を知らせるのは多少抵抗がありますが、よく知られているサイトしか使いませんので、安心して申し込んでいます。

### モニターから No. 2

私は最近、孫のおもちゃを通信販売にて購入しました。ところが、その品物はすぐ故障してしまい、交換してもらいました。その対応について特に問題とするようなことは無かったのですが、その品物の出荷検査などについて問い合わせると、中国製なのでやっていないとのことで、平謝りの状態でした。今後、社内の検査体制を充実させるとのことですが、今さら一般消費者に指摘されて改善させるのでなく、自らが予想して体制を整備しておくことが大切だと思い、よく話をしておいたところです。

現在、社会的にはダイレクトメールや雑誌等により、店頭に出向くことなく品物を購入出来るメリットから利用者が多いと聞いていますが、写真等を見て購入する状況のため、店頭購入と違いカユイ所に手が届かない部分があることを十分理解して購入する意識が必要と思います。

### モニターから No. 3

くらしのセミナー「バランスの良い食生活とは」に参加して  
今までも何回かコマの形をした「食事バランスガイド」を見たことはありますが、「つ」に換算して一日分の主食・副菜・主菜・牛乳・乳製品・果物を組み合わせてバランスが取れる食事を今回学び、非常に参考になりました。また、性別・年齢別の適量チェック表や主な料理・食品の「つ」早見表も細かく表示してあり、大いに役立ちます。

自分の一日の「つ」を数えてみたら主菜が一つ多かったのですが、その他の「つ」は大体表の通りでした。これからも時々自分のチェックをしながら、出来るだけ表に近いバランスの良い食生活をしたいと思います。

### モニターから No. 4

今年の春、レタスの種一袋(577円)をインターネットで注文しました。代金は銀行振り込みです。入金を確認出来てから商品を発送するということでしたが、注文して間もなく実際に商品が届きました。おかしいなと思っているとその一週間後あたりに、たぶん入金が確認できたのでしょう。また商品を発送したというメールが来て、同じ商品が届きました。その会社に電話をして同じ商品が二度届いたことを伝えたところ、相手は驚いたようでしたが折り返し「高額な商品ではないので、そのまま使って頂いて結構です」という電話がありました。

トラブルとまでは言えないと思いますが、こういうこともあるのだと知りました。もしこれが高額な商品で、販売した会社には連絡せず自分のものにしてしまったら、後で大きなトラブルになるのだろうかと思いました。

#### モニターから No. 5

通信販売は、現状利用していません。新聞広告を見て欲しいと思う商品が多々あり魅力的ですが、広告を見て次の疑問を持ちます。

- ① どの商品も一度使うと返品が効かないこと
- ② 取替え、返品などには送料と手数料が掛かること
- ③ どの商品も品質・性能・色合い等に関わることは、広告表示のみでしか解らないなどが気になりました。

商品を見ないで高価なものを買うのは、ざっと見て上記のような心配がありますが、そのために少しでも解消するために

ア. 新聞広告とは別にカタログをもらうこと

イ. 性能に関わるものは業者に確認する

について確認して、納得してから購入した方が良く、絶対衝動買いしないことをお勧めします。

#### モニターから No. 6

今から6年ほど前の話です。ベルーナの株を持っていたので、送られてきたカタログから選んで通信販売にて羽毛布団上下一式を購入しました。最初の頃は寝心地が良く、買って良かったと思っていました。約2年位してから敷き布団の綿が一方に片寄ってしまい、元に戻らない。天気の良い日、外で干すと綿が下に行きいびつになる。粗大ゴミとして市に連絡しようと思ったのですが、カッターナイフで小さく切ってビックリ。羽毛はしっかり入っているのですが、片寄ってしまう原因が分からず、可燃ゴミの袋6ケに入れて市指定の可燃ゴミの日に出しました。

毎日使う物は外観だけでなく、担当印だけでなく赤い社印のついた品質証明書、期間10年を受け取っておく必要があります。

#### モニターから No. 7

知人の話です。ネットオークションで買ったカーナビ(料金払済)が通電しなかったのもその旨を相手に伝えたところ、メーカーに修理をさせるということで送り返したそうです。しばらく経っても連絡がないので電話を掛けたら通じなくなっていて、封書も宛先不明で戻り品物もお金も取られ警察に被害届けを出したそうです。後日、捜査結果の報告があり、同じような被害者がいたり、家賃も滞納したまま夜逃げされ大家さんも困っていたとのことでした。

その話を聞いて思ったのは、すぐに警察が相手の住所先(他県)まで調べて対応した事が、良い意味で意外でした。

#### モニターから No. 8

通販は買い物に行かずに自宅で欲しいものが手に入るという素晴らしい利点があります。しかし、利点と欠点は常に表裏の関係にあるようです。万事苦勞しないで簡単に手に入る喜び。しかも他人よりも早く！安く？

そんな欲望に答えてくれる通販と物流のお陰で、私も悲喜こもごもの経験をしました。その結果、大変な物知り(情報通)になり？物持ちにもなりました？そして今はゴミに埋もれ、物も我が身も生かし切れない状態に陥っています。最近はやがて訪れる日のために多少なりとも生前に身辺整理を済ませておきたいと取り掛かっています。そんな中で通販の利用を振り返って、自業自得と一人で苦笑して居ます。思えばトラブルの元は私自身なので、誰も恨みっこなしのようです。

#### モニターから No. 9

カタログを見て子ども服を注文しました。数日後商品が届いたのですが、中に「人気商品につき只今在庫切れです。入荷しだい発送させていただきます。」との文面が、一緒に入っていた伝票に書いてありました。届くのを待っていましたが、3ヶ月経っても何の音沙汰もなく、仕方なくカタログ会社に確認の電話を入れると「申し訳ありません。まだ入荷していません」とのこと。いかげん待ち疲れて、結局キャンセルしました。こんなに待たせるのなら、再度連絡が欲しかったです。

#### モニターから No. 10

通信販売は時々利用しています。実物を見て買えない不安はありますが、営業時間に関係なくいつでも注文できるメリットがあります。最近はインターネット注文が主流になり、写真を見ながら、又はカタログを見ながら等、色々と便利になっています。解約や返品については、その会社によって少し違うようです。

以前、靴を注文しました。足に合わなくて返品したいと連絡を入れたら、送料は負担して頂きますとのこと。交換は何度でも送料当社負担でできますが、返品はダメですと。靴は完全に履かなければ分からない部分がたくさんあります。おかしいのではないか。送料は着払いで返品しました。それ以後は請求されたことはありません。靴の通販は要注意だと痛感しました。

#### モニターから No. 11

以前は食品も九州から購入していたことがありましたが、ある時量販店で同じ品物を見つけてガッカリしました。値段が大幅に安いのでした。以後、食品には手を出さずにいます。次に技術書ですが、土浦では必要な本が見つかりません。店員に聞いても本の正確な名前、著者、出版社などが必要なので面倒です。ネットで探して中古品を安く購入しています。電気機器はやはり当地の店舗を利用します。保証が必要で持ち込み修理が便利で内容も聞けます。カメラの付属品、三脚・バッテリー等のメカがあまり関与していない物は、ネット金額の方が安いのでそちらで購入しています。

先日はビデオカメラのバッテリーが電気店で21,000円でしたが、ネットで9,800円で購入(カード払い)で二日後によく冷えた状態で「ヤマト便」で届き、重宝しています。メールで購入のお礼と丁寧な挨拶があり、気分良く返信しました。私の利用方法です。

#### モニターから No. 12

本のネット通販は便利なのでよく利用します。手に取って見られないというマイナス面もありますが、事前にネット上で情報検索できますし、遠方の本屋まで交通費をかけて出向いていくことを考えると、メリットのほうが多いと思います。またメーカー品である品物で価格が分かって

いる物も、価格比較サイト等で再度調べて購入します。問題になるのは、適正かどうか分からない品物です。

私は、スーツケースの通販で失敗しました。当初はメーカー品を買う予定だったのですが、広告写真とバーゲンのPOPに惑わされ、価格のみで買ってしまいました。結果は、一回使用しただけで、留め金が緩んでしまったのです。保証期間中でしたが、旅行中の破損ということで有料。送料も負担しなければならないということで、そのスーツケースは押入れで眠っています。

通販は適正価格を調べ、情報を収集してからなら、とても便利な購買方法だと思います。

#### モニターから No. 13

通信販売は25年以上前から利用しています。最近は本当にたくさん通信販売があるので、どこを利用するか迷ってしまうこともしばしばですが、私はだいたい決まったところを利用することが多いです。長年通信販売をしていると、時にはトラブルもあります。しかし、そのような時の対応が実に誠実で、こちらの方が恐縮してしまうくらいなのです。

在庫切れになってしまった時に、丁寧な手紙と共にタオルを送ってくださったり、本来バラ売りをしない食器セットだったらしいのですが、カタログにはバラ売り可と書いてあったので、私がバラで注文したら販売側のカタログのミスだからとそれを無料で提供してくださったり、ある商品で他のお客さんからクレームがあったからということで、同じ商品を注文していた私のところにも交換用のものを後から送ってきてくれました。実際、私の商品は初めから不具合はなかったので、クレームは出していなかったのに……。他で1件でもクレームが出たらクレームを出していないお客さんのところにもちゃんと対応するなんて、誠実は会社だなと思い、長年の利用をしている間に信頼を寄せるようになりました。

トラブルの時の対応で、その通販への信用ができます。

#### モニターから No. 14

現在「定期お届け」として利用している通販会社は一家族一社ですが、問題無く3年近く過ぎていきます。利用する側が納得して利用するには、近頃の通販はとても便利だと思います。

ただ最近よく耳にする「今だけ一週間〇〇円」とか「初回無料、初めてご利用の方〇〇円」というのがありますが、その内容が一家族一回限りとなっているのが多いことに疑問を感じます。家族であれど皆体質、サプリや薬の効き方はそれぞれだと思うからです。

#### モニターから No. 15

通販はあまり利用していませんでしたが、さかのぼって考えてみると結構買ってると思えてきました。失敗もいくつかあります。

- ・屋内用のスポーツ用自転車(だいぶ昔)

組み立てて乗ってみると、足の動きが滑らかでなくつかえるので、かえって足に良くないと思ひ返品。

- ・木製サイドボード型テレビ台(インドネシア製)

組み立ててしまってから目立つところに大きめの傷がいくつか見付き電話したが、また解体するのが大変そうだし、デザインは気に入ったのでそのまま使用。金具はすぐ壊れて買って来て付け替えた。

- ・スーツ

色が写真のイメージと違い返品。

- ・スラックス

モデル着用の写真を裾の長さが全く違いツツルテン(反対ならわかるが)。迷ったが安かったので自宅用にそのままに。数本セットだったので失敗。

結果として衣類はなるべく目で見て試着してから買うようにしている。肌着類はデザイン豊富で失敗が少ないようで、時々利用しています。化粧品もたまに利用しています。今のところ返品はすぐ受け付けてくれています。

#### モニターから No. 16

通信販売はとても便利で利用しやすいシステムですが、私自身はそれほど利用していません。なぜならば、実際に手に取り自分の目で確かめて買うことを信条としているからです。以前に衣類やアクセサリーを購入したことがありましたが、届いた商品がテレビや雑誌で見た商品と、かなり違っていたことがありました。ガッカリしたことはもちろんのことですが、返品のおわずらわしさや、想像していたものとの落差を味わわなければなりません。自分が欲しかったものが電話一本で購入できる手軽さもありますが、トラブルもそれなりに多いのではないかと思います。

通信販売に関する知識を高めることによってトラブルも改善される可能性も高くなると思いますので、そういうことを踏まえて、少しずつ利用の幅を広げていけたらいいなと思っています。

#### モニターから No. 17

カタログによる通信販売は、以前(10年ほど前)よく果物の定期購入や文学全集や美術全集の購入などに利用したことがあります。その当時は、果物がサンプル写真と大きさや色合いなどに、あるいは美術全集の色合いに、多少見本と差異があっても(その頃の技術的な問題もあるし)通販はこのようなものだろうと思っていました。しかし、最近ではカタログ・テレビなどを利用した業界大手ネット通販を活用すると、法律の浸透や消費者活動のおかげか、それなりの通販サイトなら注文から発送まできちんと対応してくれるし、充実してきました。果物の定期購入も生産者の顔が分かるようになり、リピーターも増えているときく。

私は通販に関しては、トラブルらしきものは経験していないつもりですが、しかし業者の新規参入もし易い分野ですから、消費者としてトラブルに気をつけなければと考えています。

#### モニターから No. 18

以前、テレビコマーシャルを見てスチームアイロンを買った。2台買うと少し安くなるので、友人と注文。届いて使ってみたら、とてもテレビで宣伝していたようには出来ない。マジックだと思いました。早速クーリングオフの手続きを取り返品しました。送料はこちら持ちなので、授業料だと思って・・・。

それ以後、通販はあまり利用しないようにしている。やはり必要なものは自分で現物を見て買うようにしています。全て自己責任です。

#### モニターから No. 19

サプリメント関連では結構ある。一番多いのが、通常5千円～6千円位するのを試供品として

3袋までというので買ってみると、定期購買を最低半年は義務付けられたりしているのが多い。本当は試供品だけを買って定期購買するかどうかを吟味したかったのに、6ヶ月定期購買を義務付けるのはおかしい。

今までで通信販売でトラブルが無かったのは、書籍関係のアマゾン関係。すぐ送ってくるし、送料も相手方負担で助かる。食べ物関係は、通信販売は利用しないことにしている。味だの数量に過不足があっても後から補正が利かないことが多いように思うからです。専門大手も大体良い。ジャパネットたかた等々。基本的には最初は相手方を疑ってみることが大事だと思う。

#### モニターから No. 20

定年後病気になり1ヶ月近く入院し、その後体力がなくなり筋肉をつけるため健康器具を通販で購入し、今はほとんど使用せず物置きに入ったままです。廃品回収にお願いするしか……。その後正しい体力作りをすることを専門の方に聞き実行し、定期的に相談したり指導を受け正しい運動をすることに、月別メニューを作り実施しています。体力はかなり付いてきました。

通販で現在新聞等で健康薬、その他の商品が沢山あるため買い求める場合は専門者に相談し、アドバイスを受けてトラブルがないようにすることが一番の健康です。

#### モニターから No. 21

今やテレビをつければ通販のCMだらけ！ショップチャンネルといって一日中通販だけを流している番組まであり、まさに通販天国だ。私もお取り寄せグルメ程度はよく利用するが、良かった物もあればイマイチだったものもある。通販でしか購入できないものもあり、わざわざ遠い所に出向かなくても、居ながらにして手に入る便利さが魅力である。しかし、何コレッ?!とガッカリするようなものだったりすると、やっぱり本物を目の前に手に取り、よく吟味して買うべきなのかなあと痛感させられることも多い。

魅力と魔力が一体になっている通販。よく勉強し目を肥やし、賢い消費者の目でより良いショッピングを楽しむよう心掛けようと思う。

#### モニターから No. 22

通販会社はよく利用する。FAXで申し込んだりインターネットで申し込んだりで、支払はクレジットカードを利用している。今まで、申し込んだものと異なるものが届くとか、クレジットカードから引き落としがあったのに品物が届かなかった等々のトラブルは一度もない。衣類の注文でカタログで見た時とはサイズが異なって、私の身体の寸法に合わなかったことがあったが、返品して交換してもらったことが一度ある。

万が一トラブルがあったらその通信販売を再度利用しないことである。トラブルが無いようにするには、信頼できる会社を利用することであろう。トラブルが多い会社では多くの人とそのトラブルをこうむっているのだから、それぞれの人が二度と利用しないようにすればやがて客がいなくなり、通信販売という事業を維持できなくなるであろう。

#### モニターから No. 23

通信販売を利用してトラブルになったことはないですが、テレビの通販を利用して後悔したことが、2~3あります。つついこマーシャルを見てその便利性と価格の安さにひかれ買ってし

まいりました。いざ使ってみると、宣伝しているような必要性がなく、2、3回使ってそのまま。また、雑誌等でモデルが着ている洋服を購入した時、サイズが合わなかったり、ほころびやボタンがとれていたり、縫製のズサンが目立ちます。こちらは低価格のものなので、面倒と思いクーリングオフはしません。

高年齢になると、買い物に出るのがおっくうになり、通販を利用します。でも同年代の、もっと高齢者に問うと、やっぱり実際に手に取り、使い、試したり、試着して買い物すべきとの結論です。

#### モニターから No. 24

ネット利用で買い物をするが、いまだにトラブルに巻き込まれたことはない。しかし、食品については、鮮度が不明で不安がある。衣料品についてはサイズが問題でためらいがある。電気製品についてはトラブルがあった場合のアフターケアが気になる。

以上のような問題があるが、利便性により、しばしば利用している。

#### モニターから No. 25

日常の買い物で通信販売はそれほど利用したことがなく、トラブルに巻き込まれたということはありませんでした。トラブルとまではいかななくても、カタログや写真の説明文に惑わされ、少し位高くても買ってしまうことがあります。失敗したかな？と思うこともあります。

「モニター通信」を読んで

皆さんから寄せられた「モニター通信」は、本当に勉強になります。考え方や貴重な体験が参考になり、立派な消費者啓発になっていると思います。