

モニター通信 No. 4

皆さんから寄せられた「モニター通信 1 1 月分」を紹介します。

「通信販売の利用とトラブルについて」

～テレビショッピングなどを見ていると、つい欲しくなるような商品があると思います。

皆さんはどのような点に注意し、賢い消費をしていますか。～

モニターから No. 1

テレビのCMや新聞の広告を見ると、商品の売り方がとても上手だなあと思うことがある。その商品がいかに優れていて、こんな機能があり、そして値段も「今だけ」という文言により、じっくり考える隙を与えずに“今すぐ購入しないと損をする”気持ちにさせられる。

私が通信販売で購入する際に気を付けるのは、やはり品質だと思う。実際に実物を手に取って購入するわけではないので、粗悪品が届いたらイヤだと思う気持ち大きい。そのため、「本当に今すぐ必要か？」と考えることが多い。そして家族や友人にも意見を求めるかもしれない。他の人からの意見や情報は大事である。

私の感覚だと、通信販売は1回限りだと思っていたが、最近ではそうではないようだ。いつの間にか定期購入となっており、解約するにも期日を過ぎているからあと1回は送られてくるなど、悪質な業者のように思えてくる。注意書きがとても細かく、読む気になれないのも問題のような気がする。最近では、高校生の娘に成人式の振袖のカタログが届くことが増えた。どうして、その年代の娘がこの家に住んでいると知っているのだろうか？大変疑問である。通信販売は便利なのだが、使い方は慎重にならなければいけないと感じる。

モニターから No. 2

テレビショッピングやSNSで、否が応でも通販の情報が目に入ってきます。以前の私なら、いいなと思うとすぐ購入してきましたが、いざ届いてみるとイメージと違ったり、と言う経験が何度もありました。そして、不良品以外は返品はできない…という。かなり勉強代として支払ってきたと思います。なので今はかなり慎重に通販と付き合っています。お店で実際売っているものでしたら、現物を見て、それを試着して、通販で買うという買い方もしています。(通販の方がお安い場合です)

これからもなるべく失敗のないように、上手く賢く付き合っていけたらと思います。

モニターから No. 3

ラジオ放送を聞いていたら、ドライブレコーダーの通信販売を宣伝していました。今ほどドライブレコーダーが普及していない時期で丁度車を買って替えたばかりだったので、嬉しく慌てて電話番号をメモ取り早々に購入。商品到着後早々に取り付け1カ月くらい経過した時、ふと時計を見たら5分もずれていました。セットミスかと思い時計の時間を修正。その後友達に見せびらかしがてら遊びに行きびっくり、時計がまた5分ずれていました。これおかしいと思い

購入元へクレーム申請、もう一度セットしてみて下さいとの事。その後またもや表示された時間が遅れてしまいました。結局、嫌気がさしたのでメーカーに返却返金要求したが、全然返金されなくて大変でした。ラジオ放送の宣伝でしたので信用しますよね。ラジオ局いわく、うちは関係ないですから購入元に言って下さいとの事。

通信販売は便利ではありますが、購入前に必ず口コミとか書き込み等の下調べをする必要がありますよ。この類のものは通信販売は止めた方が良いでしょうね。お近くのカーショップとか自動車メーカーからの購入を勧めます。そう言いながら私は通販で自分が開発作成し、便利なゴルフに使用できるグッズを販売しております。テレビのゴルフ番組でも取り上げて頂き、この商品はどうやって使うか、テレビカメラを前に緊張しながら丁寧に説明、有名な芸能人を相手にプレゼンしながらPR。そうした物でしたら安心して購入できるかと思います。テレビの影響は凄い物でしたね。問い合わせもいっぱいあり対応に大変でした。ラジオは見えないから特に注意が必要かも？

モニターから No. 4

モニターから No. 5

通信販売についてですが、結論から先に言うと私自身はほとんど利用しません。しかしながら、現在ではテレビショッピング・インターネット販売等、自宅にいながらにして欲しいものはすぐ手に入る時代なので、利用している人はかなり多いのではと思います。テレビショッピング等を見ていると、これがあると便利だなとか、これだったら買っても得かなとか考えることもしばしばですが、やはり自分の目で確かめて、価格と品質を見極め購入する方が自分の性に合っているような気がします。

これからは若い人達を中心にどんどん広がっていくと思いますが、通信販売はクーリングオフがきかないことや、事業者が決めた返品特約に従わなければならないこと等、条件次第で損をしてしまうこともあり得ます。今後は、メリットばかりではないことも伝えていくことが必要なのではと思います。

モニターから No. 6

通信販売はカタログあるいはテレビ画面で物品を見て、そのものを買うということであるが、その時に実物を触ることも使ってみることも、いや見ることもできない。わたしは、そのようなものを買いたいと思った時には、近くのどこかの店でその実物を見られないか触れることはできないかと考える。それができて便利だ使いたい、あるいは食べ物なら食べたいと思ったら、値段を比較して、安く手に入る方で買う。さらに(もし見ることも触れることもできなくても)通信販売で買うと決める時には、手元に届いた時に不要だと気付いたら返品が可能かどうかを確認してから注文する。通信販売という方法での購入は、カタログあるいはテレビ画面で見えて購入するという、極めて現代的な買い物の方法であり、これが成り立っているのは、物品等の情報の伝達が可能であり、また物品そのものの配送が正確に行われ、支払いが安心して行えるという社会でのみ成立する購入方法であるから、賢く利用したいと思う。

モニターから No. 7

かつて、テレビショッピングを頻繁に視聴していた時期がありました。ナビゲーターによる軽妙で勢いのある語り口が印象的で、現在も中高年齢層を中心に利用者が多いのではないのでしょうか。割引率が非常に高いシーズンオフの洋服を購入したことがあります。「注文集中。お電話混み合っております」「商品の残数、残り僅か」「放送時間が間もなく終了」など、注文状況・在庫情報をリアルタイムで表示し、視聴者の購買意欲を刺激して、今、購入しないと後悔すると思わせる心理テクニックが満載の手法により、焦らせて購入に誘導されてしまう消費者が少なくはないように思います。

当時、返品不可の非常に小さな文字を見落としてしまい後悔した苦い思い出があります。電話による注文の際にも返品の有無、条件など、自ら確認することを怠ったことで、返品には応じてはもらえませんでした。経験から、洋服に関しては素材やディテールなど、テレビやスマホの画面ではわかりにくく、サイズ感も事業者によって、微妙に異なる商品が少なくはないと勉強させていただきました。以後、YouTubeなどの動画を参考にイメージを確立し、店舗に足を運んで試着をしてから購入することが多いです。

購入前に、商品を手にとって確かめることができない通信販売。非常に便利で割引率が高い商品に溢れ、魅了されることも、しばしばあります。しかしながら、一方で様々なリスクやトラブルが多いことを理解し、返品・解約の条件などの利用規約を熟読し確認する必要性を痛感する日常です。近年、テレビショッピングはもとより、急速に拡大しているネット通販において定期購入に関するトラブルが急増して社会問題化しているとネットで目にしました。自立した賢い消費者に近付けるようにささやかながら、勉強させて頂きたいです。

モニターから No. 8

ネットショッピングは非常に興味があります。衛生商品には、効能と価格が飛びつきやすいので非常に興味があります。少し勉強して本当に注意をしなければいけないと思いましたので報告します。

ネットショッピングでのトラブルで目に付いたのは、注文した商品に代金を支払ったが商品が届かないので電話やメールで連絡したのに届かないとのトラブルが多いとの事でした。商品を買う上での注意点は次によることだそうです。

- ① 相手の電話番号を確認すること。
- ② 宛先不明は警察に相談する事。
- ③ 返品に関する記載内容を確認する。
- ④ 相手の電話番号が不備の場合は取引しない。
- ⑤ 商品が届いたときは中身のチェックをすぐおこなう。
- ⑥ トラブル時は消費生活センターに直ぐ連絡する。

また次についても注意してくださいとのことです。

- ① 連絡先がメールやアドレスだけではないか。
- ② 宛先口座名が店の名義で範囲か。
- ③ 価格が極端に安い。
- ④ 不自然な日本語表示ではないか。

(本販売には事業者の責任者名・所在地・電話番号記載は義務となっています。)

こういうことで魅力ある商品から私たちを守ってくれていますが、魅力がある価格の商品の購入はどうしても欲しいです。少しずつ覚えた私は先ずは電話で商品を購入しています。相手と話すことで親近感を持ち、間違いが少なくなると思いました。今のところ問題は発生していません。以上ですが、トラブルを起こさず消費生活センターにお世話にならず過ごしていきたいと思います。

モニターから No. 9

《土浦市消費生活展 2024 に参加して》

今回「土浦市消費生活展 2024」のお手伝いに参加させて頂き、色々と参考となった事や課題について、自分なりに感じた事を述べさせて頂きたいと思います。数多くの市役所関係部や地方公共団体、民間企業等が出店され盛大に举行された事は大変良かったと思います。ただ全体の統一されたスローガンが無く、各ブースの団体、個人の取り組みだけで百花繚乱的な様相を呈していましたが、それぞれ工夫を凝らされており、相当努力された出展責任者各位に敬意を表したいと思います。一般市民の方、それぞれ環境問題にかなり関心を持たれているようで、今後の環境行政運営に参考となるところ大だと思います。私は主にアンケートの記入依頼と回収の手伝いをさせて頂きましたが、もし記入内容に参考となる意見等が有りましたら、モニターまで連絡下さるとありがたいと思います。

毎年、毎年、回を重ねる毎に内容も充実して来ていて、見どころ満載となっています。あらためて主催者各位にお礼申し上げたいと思います。

モニターから No. 10

もうとっくに終活と言われる年代と言うのに、世の中には魅力のある物ばかりで、整理をするより先に欲しい物ばかりが目につき、あふれている。スマホをいじると「SALE」という画面に目が行ってしまう日々だった。家のどこに置き場所があるのだろうと思う。インテリア用品や、自分の年齢や体型さえも忘れてしまうワンピースに目が行く。ポチッと操作しそうになるが、決定のポチッにとどろき着くまで時間がかかり、面倒くさくなり結局ポチッのスイッチにはたどり着かないので、今のところ通販での大きなトラブルにあった事はない。そのうち「欲しい欲しい欲」は無くなり、何で欲しかったのかも忘れている。ありがたい事に年相応の物忘れが、良い具合にトラブルを回避しているように思える。

だが以前、定期購入の食材を期間限定で1回限りお試し出来るという通販を利用した事がある。何日か分の食材が人数分1回のみ宅配されるというものだ。見るからに使い勝手が良さそうにパックされている。食材の無駄も無くゴミもトマトのヘタだけだし、買物にも行かずに済み調味料まですべてまかなえると頼んだ事があった。が、届いた食材を見たら何と苦手な食材がセットの中に多く、ゴミの無駄が無いと頼んだつもりが、結局違う調理法でお腹に流し込んだ経験がある。その後は、スマホの中にはメールやら電話でお得な利用法のお知らせが延々と続いている。

トラブルというほどではないが、スマホでのやり取りは顔が見えない分、感情が動かないので断りやすいが、いつでもスマホの中に入ってくるお知らせがわずらわしい。結局、足を運んで対面で買物をするのが、私には合っているようだ。私はアナログ人間？をかたくなに進んでいる。

商品はできるだけ実物を見て確かめて買いたいと思っているので、通信販売を利用することはほとんどありません。テレビの画面やらカタログの写真やらで魅力的に見えても、実際手にとってみると思っていたものと微妙に異なるということがあるからです。特に洋服や靴などは試着したり履いてみないとサイズが自分に合うかどうか、似合うかどうかわかりません。その他の商品にしても特にテレビショッピングなどでは考えて買う時間がなく、選ぶのをせかされているように感じ、セールストークをかえって不愉快に思ってしまう。

私が通信販売で買うのは今のところ野菜や花の種や苗だけになります。植物の種や苗にしても基本的にホームセンターで購入します。通信販売でしか手に入らないものしかこの方法を使いません。ですから年に一回も通信販売は使っていないのです。