

モニター通信 No. 1

皆さんから寄せられた「モニター通信5月分」を紹介します。

「通信販売について」

～電話やインターネットなどからの通信販売についてどう思いますか？～

モニターから No. 1

インターネットを利用した通信販売は賛否両論あるかと思いますが、私は大変便利に活用しています。ネット販売の大きな魅力はその品揃えの豊富さと、じっくり検討する時間が取れる事にあるかと思っています。私の場合、主に書籍や手芸用品になりますが、近隣の店舗では扱っていないマイナーな商品でも、ネットでは簡単に見つけることが出来ます。多少送料がかかる場合もありますが、交通費をかけて遠方の取り扱い店舗まで買いに行く事を考えれば、費用としては大差ないかと思っています。また、自宅でじっくり考える時間が取れるので、無駄なものを衝動買いすることもなく、納得のいくまで検討することが出来ます。

ただし、ネット販売には注意事項も多々あります。一番多いのは「届いた商品が、自分が思っていた感じと違った」という事です。特に洋服や布地の色味は写真での再現が難しいものなので、「写真と多少違って仕方がない」と納得してから購入するようにしています。また、私自身は被害にあった事はないのですが、代金を振り込んだのに商品が届かないというようなトラブルも多いようです。私はネットで商品を購入する場合には、大手のショップを選んだり、小さなお店の場合には口コミなどを調べて信用できるかどうか判断したりしています。

最近は個人で手作り品を気軽に販売出来るサイトなどが増えており、今後も益々ネット販売は盛んになっていくことと思われます。トラブルに巻き込まれないようにしっかり自衛しつつ、これからも楽しくインターネット通販を活用していきたいと思っています。

モニターから No. 2

私は過去に妻のダイヤネックレスを、通信販売で購入したことがありました。何年か前のことで、当時でも世の中で様々な通信販売におけるクレームや問題があったことは承知しておりましたが、ネックレスに鑑別書が添付されていて、また有名デパートでの販売だったので信用して利用しました。しかし、その後通信販売の利用者が増加する時代が到来し、様々な業者が乱入し、悪徳業者がはびこることになったと思います。

確かに通信販売は店頭に出向かなくても商品を購入できて便利ですが、信頼できる会社かどうか自分の目で確実に確かめて利用することが大切だと思います。今では時間も十分あるので、通信販売は利用しませんが、誰でも安心して利用できるよう、行政機関にて業者の指導強化に努めて頂きたいと思います。

モニターから No. 3

通信販売（インターネット）は、利用を始めてから1年未満です。有名な会社や一度利用した

ことのある店舗を利用しているので、今のところトラブルは無いです。電車賃や時間を気にしないで、家に居ながら欲しい品物を見つけられることが便利です。

モニターから No. 4

《食品ロス 日本のもったいない事情》

食品ロスについては前年度にも報告しましたが、先日5月16日TVで日本で年間1,700万トンの食品廃棄物が排出され、このうち食べられる食品ロスは年間約500万トン～800万トンとのことでした。また、再利用は約400万トンとのことでした。(平成23年度)

食品ロスには、本当にもうちょっと何とかならないのかと痛切に思います。貧困家庭で学校にも行けない子供たちのこと、独居老人の貧困生活等、社会問題としてTVで報道されているのを見ると、政治の足りなさ・無関心さを痛切に感じます。消費者庁を先頭に関係省庁が一体となって、食品ロス問題に今こそ取り組んで行くことが肝要と考えます。

地域の私たちもできることから進んで取り組む必要があります。賞味期限前に捨てられる食品のもったいなさは、非常に残念であると共に家庭の無駄を身近に感じます。当センター発行の「暮らしの豆知識」で食品ロスの状況を周知し、先ずはみんなでこの状況を知り無駄をなくすことの運動の展開が必要と考えます。運動への展開は難しいと思いますが、広報での周知でセミナーを実施するなどにより、私たちモニターと一般の方により認識を深め、小さな輪から大きく育てていけばよいのではないかと考えます。この状況を何とかしましょう。

モニターから No. 5

今は買い物にいかなくても電話やインターネットで何でも手に入る便利な時代になりました。以前は本屋さんに行って欲しい本を探し、無い時には注文してから品物が届くのの一週間かかりました。今はインターネットで申し込みれば、本は翌日に我が家に届きます。便利さを第一に考えれば、町の本屋さんは消えていくほかないように思います。でも過ぎて行く時間の中で、相手の顔が見えるほど良い間合いで、無駄のない消費生活について共に学び共に成長し、お店がお客を育て、お客がお店を育てていく、そんな喜びも消えていくようで淋しく思います。

中には「送料サービスする分ので、その分の健康食品を購入して下さい」等という変なこともあります。通販の手軽さのあまり、生活用品も食料品もみなしで注文し、使い切れずに無駄をたくさん出しているような気がします。

モニターから No. 6

昨年、新聞の折り込みチラシに「〇〇〇の靴下が今なら期間限定で大変お買い得」と書いてあるのが目にとまりました。お試しで購入することを決め、電話で注文し数日後商品が自宅に届いたのですが、粗悪品で履き心地も悪く、すぐさま返品を思い立ちその会社に確認を入れたところ、返品の場合、送料はお客様ご負担で、それに袋から出した商品は返品不可とのことで、せっかく安く買えたと思ったのに、ダメされたような気分になりました。

注文する時は、もしものために返品方法まで確認してから購入したほうが良いと思いました。

モニターから No. 7

商品の購入の際は、実際に実物を目で見て、買いたいという考えなので、あまり通信販売で購

入することはないが、毎日忙しくしていると、わざわざ店に出向いてという時間が惜しいので、最近では以前に比べて、利用する機会が多くなってきている。

書籍に関してはタイトルも出版社も決まっているので、よく利用する。自宅まで届き、とても便利だと思っている。早ければ、夜にネット注文した本が、翌日に届いたりすることもあるくらいだ。サプリメントも通販を利用しているが、一か月ごとに残り少なくなってきたころ、新しいものが送られてくるので、なくなってから注文しなくては、などとわずらわしいこともなく、重宝している。

通販も、過剰な宣伝に踊らされることなく、必要であるものとそうでないもの、実物を見た方がいいものと、使い分けてうまく利用すれば、自宅に居ながら、産地直送の商品が手に入ったり、重いものを運ばなくてもいいし、時間の節約にもなる反面、内容をよく理解して注文しないと、とんでもない失敗に繋がる事もあるということに注意したい。

モニターから No. 8

昨今、大型スーパー等も次々と出店し、何時でもどこでも欲しい物が手に入る世の中となってきたが、遠くまで出かけることもなく、家の中でゆっくりとカタログを見て購入できる通販は、子育て中のお母さんや一人では出掛けられない体の不自由な方、お年寄りなど便利な手法ではある。我が家でも思ったより価格の安い物、他県にしかない美味しい物等、通販で手に入れることもしばしばである。大変便利で得したと思えることがある反面、注文した物とは全く違う質感であったり、サイズが合わなかったりと返品を余儀なくされることもある。書籍などは間違いなく早く届くので、大変便利だと思う。

自分の目で、身体で確かめて買う物、また本等のようにはっきり特定できる物等、その目的の物によって通販かお店での買い物が良いか、よく見極めて賢い消費者になりたいものである。

モニターから No. 9

最近、確かに通販は便利で手元に届くので利用者も多いと聞いていますが、カタログと現物が違う等クレームがあり、消費者が困っていることの現状も少なくないようです。自分もインターネットを利用し購入した経験がありますが、やはり手元に届くまで不安でした。購入限度金額を決めていますが、信頼感が備わるまでは再三気を付けています。

現在の利用者は、自分なりに評価し判断をしていると思いますが、相談しやすい消費者生活センターなどへ気軽に連絡し問題が起きないようにモニターとして努力したいと思います。配布された「通販でトラブルにあわないためには？」は役立ちますので、活用したいと思います。

モニターから No. 10

現在、老若男女の多くの方が気軽にネット販売を行っていると思います。何故か、家に居てカタログを見て、自分好みのものを選び注文を行う。手続きは、店頭販売でのわずらわしさ（店員との関わりなど）がなく安易な面はありますが、顔の見えないところで自分の判断だけで決めること、実物を手にとって見て良し悪しの判断も出来ず、相談する相手も居ないこと、また、個人情報情報を簡単に伝えることへの不安、ものによってはマルチまがいの商法もいり混じっている等、危険が隣り合わせの感がみてとれます。前払いが主流なので、見えない業者が約束どおり責任を果たすか、何かトラブルが発生した場合、真剣に対応するのか、住所・連絡先に通じるのか、など

の問題が生じないか、種々考えると寒気がします。一步間違えると大きな問題を抱える通信販売、今後ますます発展する業界に対して、これらの問題が少しでも解消できるよう声を出していくことが必要ではないでしょうか。便利な時代の落とし穴、今一度立ち止まってからでも遅くはない、こと肝に銘じてはと思います。

モニターから No. 11

便利だと思います。でも便利だからこそ要注意です！TVなど見ている「今から何分、何人まで・・・」と言われると、ついついその場面で便利さ・有効性を強調されていたので、慌てて買いそうになったことが何回かあります。でも電話が繋がらなかつたりして・・・少し後になってみると、そんなに欲しいものではなかったと反省しました。

便利なものこそワケテンポ置いて考える必要があるとつくづく思っています。情報を賢く選ぶことが大切です。情報にのせられず、自分の意思を強く持たないと振り回されることにもつながるのでは・・・と注意しています！

モニターから No. 12

今、若い方はほとんどインターネット注文らしいが、私はFAXか電話がほとんどです。電話は先々残して欲しいものです。洋服等は色のイメージが違っていたり、スラックス・靴は特に試着が必要なので、通販はなるべく避けています。(過去の失敗から)

以前、息子が友人にネット注文を頼まれ、信用できるかわからないと説明したがどうしても欲しいと言われたため注文し、やはり届かなかったことがあった。商品は靴でした。信用出来る名の通った業者を通さないと心配なようです。

一度注文すると、その後DMや立派なカタログがこれでもかと送られてくる。資料代や送料を考えると大変な費用であるし、それが値段にも反映され高くなっていると思えるし、何よりゴミも全国で増えると思うので改善して欲しいと思います。

モニターから No. 13

《第一回セミナー感想》

先日、委嘱式とともに第一回のセミナーに参加させて頂いた感想です。私たちの知らない間に新たな悪質商法や勧誘が増えていることに驚きました。今回はビデオを用いた学習も加わり、その中で取り上げていた還付金詐欺等は名前を聞いただけではよく分かりませんでした。ビデオを見て手口を理解することができました。ビデオによる学習が理解を深める有効な手段であることを再認識しました。

今後、ネットの普及や電力の自由化等によって新たな詐欺が増えてくることが懸念されます。私たちがモニター活動を通して学習し、様々な場所で情報を発信していくことが重要であると認識した一日でした。

モニターから No. 14

我が家の三男はインターネットでの通信販売の愛用者です。毎日というのは大げさですが、それくらい宅配便が届きます。洋服から日用品、ゲーム、etc. 仕事が忙しく買い物に行く時間もないので、ネット購入を利用して助かっている反面、まとめたその支払い額を心配する母親の心情

です。

また、友人などはお店で欲しい商品を衣類なら試着、靴などもサイズを確認の上、実際はネット注文で買い物をするそうです。現代社会ならではですね。

モニターから No. 15

通販で一度苦い思い出があります。十年前くらいでしょうか。帰省のチケットをネットの格安チケットを取りました。それまで問題が無かったので、その時も何のためらいもなく予約して入金しました。しかし、チケットが送られてこず電話をすると「現在、使われておりません」の音声でした。飛行機は他で手配したものの、その料金が惜しくて消費生活センターを頼りました。そうすると詳しい名前は忘れましたが、旅行相談の窓口を紹介されました。その会社は予約してしばらくすると倒産していたのです。でも、そこが旅行業協会に入っていたので、全額そちらの方から返金されました。

それからは、そういうネット格安チケットの購入はやめて、航空会社直のサービスを利用しているのは、言うまでもありません。

モニターから No. 16

通信販売という売り方は、たいへんに現代的で、その昔にはなかったことである。その言葉通り、通信が可能ならその可能な範囲で、売り・買いができる。「通信」も、初期にはカタログを郵送して、それを見てから郵便あるいは電話で申し込むということであった。インターネットという技術が一般に使われ始めると、それを利用しての売買が始まり、注文から入手までの時間が大きく短縮された。それに応じ法も整備がされて、返品が保証されてからは、少なくとも私は安心して利用している。値段を比較して店を訪ね歩く必要はないし、住まいの近所には売っていない入手困難なものも数日で、あるいは希望により翌日には手元に送られてくる。品物の代金に、必ず送料が必要となるが、これは便利さの代金と理解している。その支払いも、いろいろな方法ができるので、不都合なことはない。日常生活での衣類・食品・電化製品・本その他生鮮食品以外はほとんどが通信販売での入手であり、便利に利用している。

モニターから No. 17

通販は賢く利用すれば便利さ、家に居ながらにして買い物ができ時間の短縮になる等、魅力ある恩恵も多い買い物の手段だと感じられます。しかしながら、想像していた商品と異なるものが届いたり、返品や交換のリスクも生じやすく、中でもネット通販は様々なトラブルに巻き込まれやすいので、申し込む前に返品対応について確認する等、十分に注意を払った上で利用する必要性を感じます。

洋服を購入する際に、カタログやパソコンの画面では素材感や色合い、縫製等、またディテールがわかりにくく、商品を試着しての吟味ができないので、ここ最近は店舗に出向いて試着してから購入することにしてしています。一方で化粧品等については、信頼できる事業所・販売サイトに限って今後も電話やネット通販を利用したいです。

モニターから No. 18

ネット通販はよく利用します。その理由は

- ①検索が楽しい
- ②商品のレビューが参考になる
- ③ポイントが付く
- ④クレジットカード決済ができる
- ⑤送料は無料である
- ⑥格安の商品が多い

etc. です。さらにリタイアして自宅にいる時間が多くなり、買い物も自宅でゆっくりとやりたいとの思いもあります。しかしリスクな場面もあります。届いた商品の色合いや形状などが、PCで見ていたものとは微妙に異なることです。この場合は返品ができるものなら良いのですが、そうでない場合は危険負担することになります。

私が経験したネット通販に「みかん」の格安販売があります。これは形状で後悔することになりました。また、家電製品のネット通販で購入してすぐにトラブルを生じたことがあります。メーカー保証期間であったので、近所の実際の店舗に修理依頼をすることになりました。電化製品などは、ネット通販に向かないのかもしれないかもしれません。

モニターから No. 19

《DMの迷惑》

所有しているクレジット他カード会社から送付してくる郵便は、請求書の他に頼んでもいない保険の勧誘がよく送られてきます。その内容を見ると、さもすぐに振り込みしないと損をするような文面、オレオレ詐欺とも思う巧みな文章で高齢者はうっかり振り込みでもしてしまうのではないのでしょうか。しかも封筒には「重要」と表示してあるので、つい中身を開けてしまうものです。大企業でも、消費者の心理を利用している悪質なことだと思います。

モニターから No. 20

通信販売は、今や6兆円市場とのこと。私も便利で良く利用しています。わざわざ出かけて行かなくても、電話一本で即日家に届くからです。人気商品の時はなかなか電話が通じず、イライラすることもあります。「定期お届け」として利用している化粧品もあります。5%引きで送料無料で気に入った商品なので、2年くらい利用しています。

通信販売で気を付けていることは、信用のおける会社であること、価格の安さだけで飛びつかないこと、返品が出来るかどうか等を確認することです。