

第51回

ペット用品をネットで買うときはここに注意！

相談事例

- ① ネットの広告を見て、お試し価格が安かったので犬用歯磨き粉を買った。その後2回目の商品が届いた時点で定期購入と分かったが、申込時にその旨の記載はなかった。2回目以降の商品代金は高額だ。2回目の商品は不要なので返品したい。
(60歳代、女性)
- ② ネットでペットフードを安価で販売している通販サイトを見つけた。支払いが銀行振込しか選べず、業者からメールで届いた口座の名義人は個人名だった。不審に感じたが、「大幅値引きしているので銀行振込でお願いします」とメールに書いてあり、信用して振り込んだ。その後、1週間経っても商品が届かないので業者にメールを送ったが返信がなく、サイトに記載のあった電話番号にかけたが使われていなかった。どうしたらよいか。
(50歳代、男性)

●問題点とアドバイス

(1) 定期購入が条件ではありませんか？ 事業者のウェブサイトや最終確認画面をよく確認しましょう

ペットのサプリメントやデンタルケア製品などの定期購入に関する相談が多く寄せられています。安い！と思っても、すぐに注文するのではなく、注文する前に事業者のウェブサイトの記載や「最終確認画面」の表示をよく確認しましょう。

なお、ペットフードやサプリメント等がペットに合うかどうかは個体差によります。定期購入だと理解して注文する際も、ペットに合わない可能性があることを考え、解約方法などをしっかり確認してから購入しましょう。

(2) 購入前に事業者情報をしっかり確認しましょう

代金を支払った後に商品が届かず、事業者と連絡が取れなくなるケースがみられます。

悪質な通販サイトでトラブルとなり、連絡が取れなくなってしまうと、解決が困難になります。

また、「国内事業者だと思って注文したが、実際は海外事業者だった」という場合、やり取りがスムーズにいかないこともあります。購入前に事業者の情報をしっかり確認しましょう。

(3) ネットでの購入はクーリング・オフができません。購入前の確認が重要です

通信販売は特定商取引法上のクーリング・オフ規定がありません。購入前に、事業者のウェブサイト上に表示されている“返品の可否と返品可能な場合の条件(返品特約)”をよく確認しましょう。特約がない場合には、商品を受け取った日を含めて8日以内であれば返品することができますが、その場合、商品の返品費用は消費者が負担します。

事業者のウェブサイト上の写真や画像ではよさそうに思えても、自分が思っていたものと違うことがあります。購入前にペットに合うサイズかどうかや、商品の種類など、細かいところまで確認し、不安な点がある場合は事業者に確認したうえで購入するようにしましょう。

参考：国民生活センター「愛するペットのための買い物—インターネットで購入する前に、しっかり確認しましたか？—」(2023年2月1日公表)
https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20230201_1.html