

編集・発行 国立市生活環境部まちの振興課・国立市消費生活センター ☎ 042-576-2111(内線193) FAX 042-576-0264

ネット通販でのトラブル急増中!

コロナ禍で外出を控える方が多い中、インターネット通販を利用する機会が増えてきていますが、それに伴って通販利用者がトラブルに巻き込まれることも増加しています。

ニセモノが届く、商品が届かない

例

SNSを見ていたところ、出てきた広告でブランド品のカバンが格安で販売されていたので購入した。代金をクレジットカードで支払い、後日商品が届いたが、広告で見たカバンとは異なる粗悪品だった。海外から発送されているようで、購入した店に対して電話やメールで連絡したが全く繋がらない。

例

インターネットで見つけた洋服を注文し、指定された銀行口座へ送金したが、数週間経っても注文した洋服が届かなかった。通販業者の問い合わせ先へ連絡したがつながらず、この業者をインターネットで調べたところ詐欺サイトであるとの書き込みがあった。

《 購入の際の注意点 》

- 通販業者の所在地や連絡先、他の購入者からの評価など、**通販業者の情報を自分で確認**しましょう。
- 一般的に販売されている価格よりも大幅に安く販売されている場合などで、**模倣品ではないか、粗悪品の可能性がないかなどを十分に確認**しましょう。
- クレジットカード決済が利用できず、**支払方法が銀行振込のみの場合で、振込先が個人名義の場合は十分に注意**しましょう。
- 色やサイズ違いなど、購入後にトラブルに遭遇する可能性もあるため、**キャンセルや返品条件、利用規約などを事前に確認**しましょう。



~こんなサイトには御注意!~

URL が不自然 → http://www.〇△×□-shop.com

住所が番地まで記載されていない

電話番号がなく、連絡先がEメールしかない

会社概要
〇〇ショップ販売店
住所: 東京都千代田区
連絡先: 〇〇@abc.com

■支払方法について 銀行振込
■送料・配送について 送料無料!三日か五日届けます!

字体(フォント)に通常使用されない旧字体が混じっている

極端に値引きされている

支払方法が銀行振込のみ

機械翻訳したような不自然な日本語表現がある。

(消費者庁 HP 「インターネット消費者トラブル防止キャンペーン」 より)



定期購入



インターネット上では「初回限定●●円」「お試し価格」といった表示がされている広告などが多くみられますが、こうした広告につられて「一回だけなら…」「気に入らなければすぐに解約すれば…」と考えて申し込みをしたら、実際には複数回の商品購入が条件となる定期購入であったというトラブルが多発しています。

例

1回だけの購入のつもりで申し込んだが、実際には複数回購入することが条件の定期購入契約であり、2回目以降の代金を支払うこととなった。

例

定期購入契約であることを確認せずに申し込んだため解約しようと思ったが、ホームページに書いてある連絡先に電話をしてもつながらない。ようやく電話がつながったが、解約料として1か月分の商品代金の支払いを求められた。

定期購入での不要なトラブルを避けるために、ネット通販で商品を購入する際は「最終確認画面※」において以下のような点について取引条件や解約条件を十分に確認しましょう。

※最終確認画面とは：インターネット通販サイト等において、購入者がその画面内に設けられている購入ボタンなどを押すことにより契約の申し込みが完了することとなる画面のことです。



《 購入の際の注意点 》

- **1回限りの購入か、もしくは継続的な購入が条件となっているか**を申し込む前に確認しましょう。
- 継続的な購入が条件であった場合、**購入回数が定められているか**どうか確認しましょう。
- **支払総額がいくらになるか**確認しましょう。
- **解約や返品が可能かどうか**、またその条件や方法が明記されているか十分に確認しましょう。
- **最終確認画面のスクリーンショット（画面の撮影）**を保存しておくようにしましょう。



なお、令和4年（2022年）6月1日以降に交わされた契約は最終確認画面において必要事項が表示されていなかったり、虚偽の表示や誤認させるような表示があったりした場合には、**誤認して申し込みをした消費者が契約を取り消せる可能性があります。**「請求金額に納得できない」「事業者と連絡がとれない」などのトラブルが生じた場合にはすぐに国立市消費生活センターへご相談ください。

契約や購入の前には申込内容をよく“確認”しましょう！

国立市消費生活センターのご案内

商品の購入やサービスを受けた時などのトラブルについてお気軽にご相談ください。

- ◆ 場 所：国立市役所 1階 21番 まちの振興課内
- ◆ 時 間：月曜日から金曜日（祝日、年末年始を除く）
10:00～12:00、13:00～16:00
- ◆ 相談方法：原則電話
- ◆ 相談費用：無料

※新型コロナウイルス感染症拡大防止のため、原則お電話でのご相談にご協力をお願いいたします。



土日祝日は
消費者ホットライン
(いやや)
局番なし **188** に
10:00～16:00

☎042-576-3201 (直通)