

消費生活センターだより

発行 佐野市消費生活センター
佐野市高砂町1番地(市役所5階)
TEL 0283-20-3015 令和5年度③

インターネット通信販売で「注文した商品が届かない」「商品は届いたが偽物だった」「販売業者の連絡先がわからない」「注文後に、偽サイトだったことに気がついた」などの「偽通販サイト」に関する相談がたいへん多く寄せられています。相談事例から、トラブルを防ぐ対策をご紹介します。

【相談事例】

インターネット通販トラブル 代引き配達で偽物が！

SNS を見ていたところ、国内ブランドの洋服の広告が表示された。公式通販サイトの広告と思い、リンク先になっていた通販サイトにアクセスして、婦人服2枚を5千円で、代引き配達で注文した。後日、宅配業者に代金を支払って荷物を受け取り、開封して商品を確認したら偽物だった。

通販サイトの画面は残しておらず、販売業者の情報はメールアドレスしか、わからない。宅配業者には「荷物を開封した後は受け取り拒否にはできない。返金はない」と言われた。送り状の依頼主の欄には、発送代行業者と思われる事業者の連絡先が記載されており、販売業者の情報は不明である。



トラブルにあわないためのアドバイス



- (1) 通販サイトで商品を購入する前に、偽サイトの特徴を知って、少しでも怪しいと感じたら取引しないようにしましょう。
- (2) もし偽サイトに注文したことに気が付いたら、支払い方法に応じて素早く対処しましょう。
- (3) 不安に思った場合や、トラブルが生じた場合は、すぐに消費生活センター等に相談しましょう。

佐野市消費生活センター ☎0283-20-3015(市役所5階)

(相談日時) 月～金曜日 午前9時～午後4時 (祝休日・年末年始を除く)

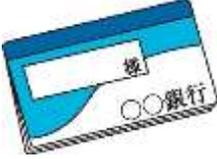
土日祝日は 消費者ホットライン (局番なし) 188 午前10時～午後4時

偽サイトのチェックポイント

- サイトの URL の表記がおかしい
- 日本語の字体、文章表現がおかしい
- 販売価格が大幅に割引されている
- 事業者の住所の記載がない・住所が虚偽
- 事業者への連絡方法が、問い合わせフォームやフリーメールだけ
- 支払方法がクレジットカード決済のみ、銀行口座等への前払いのみ、代金引換サービスのみなど、支払方法が限定されている
- 通販サイト内のリンクが適切に機能しない など



偽サイトの特徴とトラブル対処法

| 支払方法 | クレジットカード | 銀行口座等への前払い | 代金引換サービス |
|------|---|---|---|
| 特徴 | <ul style="list-style-type: none"> ・不正利用のおそれあり  | <ul style="list-style-type: none"> ・振り込みの銀行口座が個人名義、外国人名義  | <ul style="list-style-type: none"> ・宅配業者等からの返金は困難 ・送付状に発送代行業者が記載されている |
| 注文商品 | <ul style="list-style-type: none"> ・届かない ・外国からアクセサリ等が届くケースあり | <ul style="list-style-type: none"> ・届かない  | <ul style="list-style-type: none"> ・宅配業者に代金を支払って商品を受け取る ・届く商品は偽物 |
| 対処法 | <ul style="list-style-type: none"> ・すぐにクレジットカード会社に連絡 ・利用明細書を定期的に確認（不正利用の被害を早期に把握） | <ul style="list-style-type: none"> ・すぐに振込先金融機関の窓口連絡し、振り込み詐欺救済法による救済を求める ・最寄りの警察に被害を届け出る | <ul style="list-style-type: none"> ・<u>注文直後の場合</u>、電子メールでキャンセル連絡 ・<u>支払い前の場合</u>、送り状の「依頼人」が販売業者と違う場合は受け取り拒否など |

※詳しくは国民生活センターのホームページをご覧ください。

※イラストは消費者庁イラスト集より

https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20230130_1.html

佐野市消費生活センター ☎0283-20-3015（市役所5階）

（相談日時）月～金曜日 午前9時～午後4時（祝休日・年末年始を除く）