

そのウェブサイト・通信販売事業者は信用できますか？

～海外の事業者に関するトラブルが多発しています！～

インターネット通販で、ブランド物の雑貨や衣服などを購入したところ、「粗悪なにせものが送られてきた」「代金を支払ったのに商品が届かなかった」などの相談(通報)が消費生活センターや、悪質事業者通報サイトに寄せられています。

(悪質事業者通報サイト:<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/tsuho/honnin-form.html>)

インターネット通販は、消費者が気軽に欲しいものが見つけられ便利に買い物ができる反面、事業者との連絡手段が限られていることなどのリスクもあります。また、なかには詐欺的なサイトもあるようです。「安いから」と言うだけですぐに申し込まず、事業者の情報をよく確認することが必要です。

相談・通報事例

事例1 <ニセモノが送られてきた！>

インターネット通販で有名ブランドのバッグを注文し、事業者の銀行口座に代金を振り込んだ。1週間後、米国からの国際便で商品が届いたが、違うブランドの粗悪なコピー商品だった。すぐに事業者に「注文したものと違う」とメールを送ったところ、「新しい商品を送る」と返事があった。しばらく待っても商品が届かなかったので、返金を申し出たが、その後一切連絡が取れなくなった。(40歳代 女性)

事例2 <入金したのに何も送られてこない！>

人気でなかなか入手できなかったスニーカーをインターネット通販で見つけたので注文した。すぐに事業者から注文確認のメールが届いたので、指定された銀行口座に振込みをしたが、数日経っても商品が届かない。入金の確認や商品を発送したというメールも届かなかったので問合せメールを送ったが返信もなく、全く連絡が取れなくなった。調べてみたら、ホームページの会社概要欄に所在地や連絡先電話番号など一切記載されていなかった。(60歳代 女性)

消費者へのアドバイス

★ 購入前の確認が重要！

- ・ 購入先の事業者の連絡先が不明な場合や連絡が取れなくなった場合には、商品交換や返金などの解決が困難となります。

- ・ 通信販売は、原則として、事業者の氏名(名称)、住所、電話番号の記載が義務付けられています。申込み時には、連絡先等を必ず確認し、印刷や画面コピーなどで保存してください。特に連絡先がメールアドレスのみというケースは要注意です。
- ・ 返品や返金が発生した場合の対応についても、きちんと確認しておきましょう。

★ 代金の支払いは慎重に！

支払い方法が代金前払いに限定されているケースも注意が必要です。カード決済や後払いなど支払い方法が選択できるか確認しましょう。また、振込先口座名義と事業者名が違っている場合は、特に注意が必要です。

★ 海外の事業者には特に注意を！

- ・ 海外の事業者と連絡が取れなくなった場合には、さらに解決が難しくなります。
- ・ 日本国内の連絡先が表記されていなかったり、翻訳ソフトなどを活用したと思われる不自然な日本語で作られているウェブサイトは、海外事業者のものである可能性が高いため、十分な注意が必要です。

★ 不審な点があったら相談を！

おかしいと思ったら、すぐに最寄りの消費生活センターにご相談ください。

東京都消費生活総合センター

03-3235-1155(相談専用電話)

悪質事業者通報サイトへ情報をお寄せください。

すでに解決してしまった消費者相談情報や、窓口で相談するほどでもないけど困った経験をしたことがあるなどの情報をお寄せください。

→ <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/tsuho/honnin-form.html>

寄せられた情報は、悪質事業者の指導や処分に役立つほか、都民の皆様への情報提供、啓発につながります。