



©神奈川県 2013

通信販売に関するトラブル

・ ネット通販で注文し代金を振り込んだが、商品が届かない。

SNS を使用中、欲しかったブランドバッグが低価格で販売との広告があったため、その通販サイトにアクセスし、商品を注文、代金を支払ったが、商品が届かない。

《ワンポイントアドバイス》

注文した商品が届かない、偽物が届いた、といった悪質な通販サイトによるトラブルについて多くの相談が寄せられています。そうしたサイトは以下の特徴を持つことが多いため注文前に確認しましょう。

①連絡手段が e-mail のみ ②正規販売店の販売価格より極端に安い ③代金が前払いのみ（クレジットカード利用不可） ④振込口座名義人が個人名（外国人名が多い）。

※最近ではこれらの特徴を持たない悪質なサイトも現れており、更なる注意が必要です。

・ お試し1回のつもりで注文したら、2回目以降も商品が送られてきた。

スマホのサイトで、ダイエット効果のある健康食品がお試し価格500円とあったので1回のつもりで注文したが、2回目以降の商品と請求書が届き、定期購入することが条件だと気が付いた。解約したいと事業者連絡すると、4回目までは解約できないと言われた。

《ワンポイントアドバイス》

安く購入するための継続購入などの条件がついていないか、解約や返品が出来るかどうかなど、注文する前に広告の隅々まで確認しましょう。（通信販売の返品については、原則、事業者が予め定めている返品のルールに従うことになります。）

次ページに続く

こちらも注意！！

・フリマアプリで財布を購入したが偽物だった。

フリマアプリでブランド財布を購入したが、明らかに偽物であった。出品者にその旨を伝えたが、返品に応じてもらえず、アプリ運営事業者に相談したら、「当事者間で話し合うように」と言われた。(反対に、自身が出品した商品を購入した人から、偽物と言われ、代金を支払ってもらえないというトラブルも発生しています。)

フリマサービスを通しての売買は個人間の取引であり、基本的にはトラブル解決は当事者間で図ることが求められています。フリマサービスには、取引に不慣れな人やマナーの悪い人なども参加している可能性があります。リスクの高い取引であることを理解したうえで利用しましょう。利用の際は、相手の取引実績やプロフィールを確認する、商品について分からないことがあれば質問するなどして、十分情報収集をしましょう。

※消費生活センターではフリマサービスやネットオークションなどの個人間の取引に関するトラブルについては、あっせん(トラブルの解決に向けて販売者と購入者の調整を図る)ができませんので十分御注意ください。