

## 17. インターネット通販のトラブルと注意点

**事例 1** 有名ブランドのスニーカーをインターネットで検索。安く売っている通販サイトを見つけたので申し込んだ。指定された個人名義の銀行口座に代金の2万円を振り込んだら、数日後に「在庫欠品のため注文をキャンセルする。代金は〇〇ペイ（決済アプリ）で返金する」とメールが来た。相手のLINEに友達登録し、ビデオ通話で指示されるまま〇〇ペイに数字を入力してスマートフォンを操作したら、返金ではなく2万円送金させられていた。お金を返してほしいが、通販サイトはアクセスできずLINEでも連絡がつかなくなった。

### インターネット通販利用時の注意点

- 代金の支払い方法は銀行振り込みだけなのに「**〇〇ペイなどの決済アプリで返金します**」と言われたら**詐欺を疑ってください**。
- 商品代金の**前払いはリスク**があります。支払方法が銀行振込のみで、法人との取引なのに振込先口座が個人名の場合は特に注意が必要です。
- 契約前には「特定商取引法に基づく表記」**で事業者の名前や住所、連絡先などを確認し、他の利用者の評価なども参考に**事業者の情報を調べましょう**。

**事例 2** SNSの広告で有名キッチン用品の「アウトレット公式サイト」を見つけてブランドの鍋を注文。1週間後、代金引換便で商品が届いたが偽物だった。

- 海外の**偽サイト**によるトラブルが多発しています。**連絡できる電話番号の記載があるか、不自然な日本語が使われていないか**確認しましょう。
- インターネット通販や、カタログ通販、テレビショッピングなどの**通信販売には法的なクーリング・オフの適用はありません。（P5 参照）**



- 通信販売では**申込む前に、「返品特約」**（返品の可否や条件）を確認しましょう。**「返品特約」の表示がない場合**、消費者は商品が届いた日を含めて**8日間は、送料を負担の上で返品できます**。また、届いた商品が**壊れていて使えないような場合には、修理または返品や交換が可能**ですが、**イメージ違いなどの場合は基本的に返品や交換は困難です**。

**事例 3** 知らない事業者から自分宛に荷物が届いた。家族が受け取ったが、注文した覚えがない。開封していないがどうしたらよいか。

インターネット通販で注文した場合、注文者の氏名が荷物に記載されておらず、差出人が販売店名になっていることがあります。**まずは家族や知人に注文した人がいないかを確認しましょう**。販売店から注文者に連絡してもらう方法もあります。

それでも心当たりがない場合は、配送業者に事情を話し、受取拒否できるかどうか聞いてみましょう。



消費者庁イラスト集より

### ネガティブオプション（送り付け商法）

- 注文していないのに商品が送りつけられ、代金を請求された場合はネガティブオプション（送り付け商法）**に該当します。請求書が同梱されていたり、後日請求書が届いても**代金を支払う必要はありません**。また、**商品の保管義務もありません**。
- 契約に基づかず一方的に消費者に商品を送付した事業者は、その商品の返還や代金の請求はできません。

「代金を銀行に振り込んだのに商品が届かない」「決済アプリの操作で返金されるはずだったのにお金を送金させられた」場合などは、銀行や決済アプリ運営会社に連絡することでお金が戻ることもあります。

インターネット通販でお困りの場合は消費生活センターにご相談ください。