

# インターネットの 通販トラブル急増中！



◆新型コロナウイルス感染防止のため外出を控え、通販やデリバリーの利用といった「新しい生活様式」が示されています。実践例で「通販の利用」が推奨される中、特にネット通販に関するトラブルが急増しています。  
◆実際に消費生活センターへ寄せられた事例と対処法をご紹介します。



## 通販トラブル① 詐欺的サイト

### 事例①

画像投稿アプリを利用中、表示された通販のWeb広告から商品を購入したが、商品が届かない...

### 事例②

ネットで格安のブランド品を購入したが、届いたら偽物だった...



### ◆詐欺的サイトへの対処法

- ネット上で当該サイトに関するトラブルがないか調べてから利用する。
- 支払い方法が銀行振り込みのみで個人名義の口座の場合は要注意。
- 不自然な日本語表現がないか確認する。(詐欺的サイトは海外のサイトであることが多い。)
- サイトへ「特定商取引法に基づく表示」がきちんとあり、事業者の所在地、連絡先、返品方法などの記載があるか確認する。

## 通販トラブル② 定期購入

### 事例①

SNSの広告で「お試し100円」のサプリメントを購入したが、その後2回目の商品と一緒に3万円の請求書が届いた。定期購入の購入だと、はじめて分かった...

### 事例②

定期購入だが、いつでも解約できる健康食品をネットで注文。2回目を解約しようとしても、窓口の電話がいつも込み合っていてつながらず解約できない...



### ◆定期購入トラブルへの対処法

- 通常より低価格を強調した化粧品や健康食品は定期購入が条件である事が多い。
- 申込み最終画面で定期購入が条件でないか確認する。
- 解約や返品ができるか、解約、返品の条件は注文前にしっかりと確認する。



◆通販にはクーリング・オフ制度はありません。事業者が決めた返品特約に従うことになります。  
◆個人情報を抜き取る目的で作られた悪質なサイトもありますので、少しでも不審な点があるサイトは利用しないようにしましょう。