

配信日 令和2年6月24日

### ネット通信販売トラブル～事業者の連絡先 必ず確認を～

#### 内容

2週間前、スマートフォンで見た会員制交流サイト(SNS)の広告に、欲しかったズボンの写真が載っており、2本目が無料とあったので、その通販サイトでズボン2本を購入した。後日商品が届いたが、広告内容と違い粗悪品だった。返品したいと思いメールで連絡したが、返信がない。サイトには電話番号は書かれておらず、連絡できない。返品したい。(40代、男性)

#### 消費生活センターからのアドバイス

スマートフォンの普及や、新型コロナウイルス感染症拡大防止のため自宅で過ごす時間が増えていることなどに伴い、当センターにおいても、インターネットなどの通信販売トラブルの相談が増加傾向にあります。ネットで買い物をしたが、「商品が届かず返金もされない」「偽物が届いた」「連絡が取れない」など、実体のない詐欺的なサイトで購入したことによるトラブルが多く見られます。

ネットでの購入前には、事業者の所在地、電話番号などを必ず確認しましょう。悪質な通販サイトを見分けるポイントは、運営者の氏名、住所、電話番号が記載されていない 正規販売店の販売価格よりも極端な値引き 日本語の表現が不自然 支払い方法が銀行振込だけでクレジットカードが利用できない、などです

SNSの書き込みや広告で消費者の関心を引き、不審な通販サイトへ誘導する悪質な手口もあります。書き込みや広告の内容をうのみにせず、リンク先の通販サイトの表示や注文手続きに不審な点はないか、慎重に確認しましょう。

通信販売には、クーリングオフ(無条件契約解除)の適用はありません。ウェブサイト上に表示されている「返品可否と返品可能な場合の条件(返品特約)」をよく確認しましょう。また、返品できる場合でも、返品期限が設けられている場合が多く見られます。商品が届いたらすぐに、注文した内容と違う商品が届いていないか、壊れていないかなど、よく確認しましょう。

おかしいなと思ったときは、すぐに最寄りの「消費生活センター」または「各市町相談窓口」にご相談ください。



おかしいと思ったら、一人で悩まず 早めに相談を

長崎県消費生活センター 095-824-0999

[相談受付時間] 平日(月～金曜日) ... 午前9時～午後5時(12時～13時を除く)

全国共通ダイヤル 188 (イヤヤ!)

長崎市消費者センター (095-829-1234)	対馬市消費生活相談所 (0920-52-8322)
佐世保市消費生活センター (0956-22-2591)	壱岐市消費生活センター (0920-48-1135)
島原市消費生活センター (0957-62-9100)	五島市消費生活センター (0959-72-6144)
諫早市消費生活センター (0957-22-3113)	西海市消費生活センター (0959-37-0145)
大村市消費生活センター (0957-52-9999)	雲仙市消費生活センター (0957-38-7830)
平戸市消費生活センター (0950-22-9122)	南島原市消費生活センター (0957-82-3010)
松浦市消費生活センター (0956-72-1861)	

各町にも相談窓口があります