

消費者啓発参考情報「くらしの110番」トラブル情報
通販トラブル ～正規の通販サイトと思って購入したのに…～

【事例1】

掃除機が欲しくて家電量販店のホームページを見ていたら、ある有名家電メーカーAのものと思われる販売サイトの広告が表示されたのでアクセスした。Aの掃除機が相場よりかなり安価だったので注文し、クレジットカード払いにした。後で届いた承諾メールに記された差出人名が、Aの名称と似ていたが異なっていた。確認のため、販売サイトにアクセスしようとしたが、消えてしまったらしく見つからない。後日、掃除機ではなくマフラーが届いた。

【事例2】

スマートフォンで大手通信会社のニュースを見ていたら、人気メーカーB社のトレーニング器具の広告があった。通常3万円ほどの商品が、8千円台だった。安過ぎると不安になったが、大手通信会社に掲載されたのでB社の広告と思い込み、申し込んだ。代引きで受け取り開封すると、B社の商品ではなかった。

正規のEC（電子商取引）サイトの商号やデザイン、商品写真等を無断でコピーしたサイトが作られ、代金支払い後、購入者に商品が届かない、海外から偽ブランド品や注文したものと全く異なる商品が送られてきたなどの相談が多く寄せられています。

「なりすましECサイト」は、一見しただけでは見分けがつかないこともあります。思わぬトラブルに巻き込まれないように、以下を参考に、少しでも不安を感じた場合は購入を控えてください。

【消費者へのアドバイス】

1. 一般に流通している価格よりも極端に値引きされている場合は注意が必要です。模倣品又は商品が届かない等のトラブルに巻き込まれる可能性があります。
2. 事業者情報（名称、所在地、連絡先）が表記されているか、不審な点（①サイトURL上のブランド名（英語表記）に余計なアルファベットが入っている、②所在地をインターネットで検索したら田畑、個人宅などになっている、③電話をかけたら呼び出し音が鳴らないなど）がないか確認しましょう。他の利用者の評価が参考になる場合もあります。
3. 日本語の表現が不自然（日本語の字体・文章表現がおかしい）な場合は、注意しましょう。注文後に届いたメールもよく確認しましょう。
4. 支払い方法が銀行振込のみで、口座名義が「個人名」の場合は確認しましょう。支払ってしまうとお金を取り戻すことは困難です。

困った時には、お近くの消費生活センター等にご相談ください。

消費生活センターへのお電話は、消費者ホットライン「188」へお掛けください。

（くらしの110番 2020年9月）