

～消費者注意情報～

代金前払いのネット通販、支払ったのに商品が届かない！

～注文の際は、事業者の情報をよく確認しましょう！～

(平成29年11月22日)

インターネット通販で商品を申し込み、代金を支払ったのに商品が届かないという相談が多く寄せられています。

相談事例1 (クレジットカードが使えると記載されているが、銀行振込みしか選択できなかった)

ネット通販で洋服を注文した。「入金確認後、発送する。」とあったので、指定口座に振り込んだ。サイトにはクレジットカードが使えると記載されていたが、支払方法の「クレジットカード決済」を何度クリックしても開けず、銀行振込みしか選択できなかった。入金したことを通販業者に伝えたが商品が送られて来ない。何度もメールで問い合わせたが一向に返事がない。

(40歳代男性)

相談事例2 (サイトに記載された電話番号は使われていなかった)

欲しかったベッドマットの商品名を検索し、安く手に入るサイトを見つけたので注文した。代金は指定された銀行口座に振り込んだ。代金を支払ったのに商品が届かないので、メールで問い合わせているが返信がない。サイトに記載の電話番号に電話をしたが、「使われておりません」とアナウンスが流れる。よく見ると、住所は番地が最後まで書かれていなかった。

(40歳代男性)

相談事例3 (事業者名とは別の個人名義の口座を指定された)

ネットで花切り鋏を検索し、見つけた通販サイトで注文した。通販業者から送られてきたメール記載の口座に代金を振り込んだが、商品が届かない。事業者に連絡したいが、サイトに記載の電話番号の桁数が一つ足りなくて連絡できない。改めて確認したら、口座は通販業者名とは別の個人名義の口座だったことに気付いた。サイト記載の住所は全く別の会社の所在地だった。

(40歳代女性)

ココに注意！・・・東京都消費生活総合センターからのアドバイス**★ 前払いで、銀行振込みに限定されている場合は要注意！**

代金の支払方法が、前払いで銀行口座振込みに限定されている通販サイトでトラブルが発生しています。代金前払いの場合は、支払ってしまうと被害の回復が非常に困難です。カード決済や後払いなど支払方法が選択できるか事前に確認しましょう。

また、振込先口座の名義人が事業者名やネットショップ名とは異なる個人名義だったり、外国人名義だった場合は、詐欺的な通販サイトに多い手口なので注意しましょう。

★ 事業者情報を確認しましょう！

通信販売では、法令により、広告に事業者の氏名(名称)、住所、電話番号などの情報を記載することが義務付けられています。商品を注文する前に、事業者情報の記載があるかどうか、また、それらが実在する住所や電話番号であるかなどを必ず確認しましょう。連絡先がメールアドレスのみの場合は、連絡が取れなくなるおそれがあるので注意しましょう。

★ 消費生活センターに相談を！

インターネット通販で不審な点があるときは、最寄りの消費生活センターにご相談ください。

東京都消費生活総合センター
03-3235-1155(相談専用電話)

<悪質事業者通報サイトへ情報をお寄せください>

すでに解決してしまった消費者相談情報や、窓口で相談するほどでもないけど困った経験をしたことがあるなどの情報をお寄せください。 <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/tsuho/honnin-form.html>

寄せられた情報は、悪質事業者の指導や処分に役立つほか、都民の皆様への情報提供、啓発につながります。