



地域見守り情報



発行
深川地域消費者センター
深川市3条18番36号
働く婦人の家内

深川地域消費者センター（深川市・妹背牛町・秩父別町・北竜町・沼田町）

❗ 詐欺的な通販サイトの相談増加！「偽サイト」に注意

当センターに寄せられた4月～10月までの消費者相談件数は165件で、うち通信販売が49件と全体の約3割を占めています。相談内容を見ると、SNSやインターネット上の広告を入り口として、「偽サイト」に誘導され、トラブルに遭うケースが増えています。「偽サイト」の特徴を知って、危険を回避しましょう。



SNSの動画広告で見つけた格安商品、注文したら偽サイトだった！ 「商品が届かない！」「届いた商品が偽物！」「返金してほしい！」

【相談事例1】SNSで動画サイトを閲覧中、大手家電量販店の広告が流れ、「大学と共同開発された静かなサーキュレーター」と動画で紹介された。2台で約9,000円と他より安かったので注文し、クレジットカードで決済した。数日後、全く別の商品が届いた。（69歳 女性）



【相談事例2】SNSで動画サイトを閲覧中、「伝統職人手作り京のバッグ」が紹介されていた。2点で約10,000円と格安だったので注文した。商品が届き代引きで代金を支払ったが、バッグは偽物で粗悪品だった。メールで返金を申し入れるが返信がない。（65歳 女性）

【相談事例3】ブランドのブーツをインターネットで検索し、日本語表記のサイトを選択した。欲しかったブーツが約20,000円と格安で販売されていたので注文した。支払い方法が銀行振り込みだったので、指定された外国人名義の銀行口座に代金を振り込んだ。通販サイトには24時間以内に商品を発送すると記載されていたが、届かない。（47歳 男性）

ひとこと！アドバイス

※事例①②は、当センターから「配送代行会社」に返金交渉した結果、全額返金となりました。

■対処法は、支払い方法によって異なります。

- 【クレジットカードの場合】 クレジットカード会社にすぐ連絡する。カード情報を不正利用されるケースもあり、日頃から定期的にカード利用明細を確認する。
- 【代金引換サービスの場合】 荷物が届く前に偽サイトに気づいたら、事業者にもメール等でキャンセルし、もし、商品が届いたら代金を支払わず受取拒否する。
- 【銀行口座等への前払い】 口座の名義人が、販売業者ではなく個人外国人名義の場合があり、振込先金融機関に連絡し振り込め詐欺救済法による救済を求める。

荷物の送付状に「配送代行会社」の記載がある場合、連絡して返金を求めましょう。

【偽サイトの特徴】 ▶販売価格が大幅に割引されている ▶事業者の住所・電話番号の記載がなくメールのみ ▶支払い方法が限定されている ▶日本語の表現がおかしい ▶サイトと正式ブランドのURLが違う



「定期縛りなし」は要注意！ 解約するまで続く「定期購入」になっていませんか？

SNS で、『定期縛りなし』や『回数縛りなし』という広告を見た消費者が「1 回限り」と思って注文したところ、実は定期購入の契約だったという通信販売によるトラブルが複数寄せられています。



『定期縛りなし』は「最低回数の指定がない契約」（いつでも解約できる定期購入）という意味で表示されている場合もあり、注意が必要です。

「定期回数縛りなし」「1 回限り」との SNS 動画広告を見て、シミが消えるファンデーションを注文したら、『定期購入』だった！（53 歳 女性）

SNS を閲覧中、「ファンデーションでシミが消える！」という動画広告が流れ、ファンデーションが特別価格約 2,000 円、「定期回数縛りなし」「1 回限り」と広告にあり、定期購入ではないと思い注文した。商品が届き、代金約 2,000 円をコンビニで支払った。1 か月後、ファンデーション 2 個（代金約 14,000 円）が届き、定期購入だったことが分かった。通販会社に電話で解約を伝えたところ、2 回目までは解約できないと言われ、しかたなく 3 回目からの解約を伝えた。広告に「1 回限り」と記載があり、2 回目に届いた商品を解約したい。

インターネット通販やテレビショッピングなどの通信販売には、法律上のクーリング・オフ制度（一定期間無条件で解約できる制度）はありません。解約・返品については、事業者が決めた返品の可否や条件に従うことが原則です。

【相談処理】

注文確認メールや購入商品名等に「定期購入」という記載が一切ないこと、広告や規約に「1 回限り」と記載して、「定期ではない」と消費者に誤認させる表示があったことなど、当センターから通販業者にその旨を伝え、2 回目に届いた商品を取り消すことができました。

ひとこと！アドバイス

▶インターネット通販では、注文する前に販売サイトや「最終確認画面」の表示をよく確認し、スクリーンショットで必ず保存しましょう。

注文する際に必ず「最終確認画面（契約条件が記載されている画面）で、定期購入が条件となっていないか、最低購入回数に指定（縛り）がないか、2 回目以降の代金等の販売条件や解約の条件を確認しましょう。

上記の表示がなく不実の表示や消費者を誤認させる表示であれば、申し込みの意思表示を取り消すことができます。その際、「最終確認画面」のスクリーンショットが証拠となります。

「消費者被害防止出前講座」好評です！

講座で、「訪問販売お断り」ステッカーを配布
(枚数に限りがあります)

当センターの消費生活相談員が、寄せられた事例をもとに、対処法の説明や地域の見守りなどを行う「出前講座」を開催しています。

悪質商法・特殊詐欺の手口は日々変化しています。グループ・団体でお申し込みください。



深川地域消費者センター ☎0164-26-2210

相談受付時間 午前 10 時～午後 4 時（土・日・祝日・年末年始を除く）