

高知県立消費生活センター

## 地域見守り情報



### 代金を支払ったのにネットショップと連絡が取れない！

インターネット通信販売に関する相談は、10歳～90歳代まで、幅広い年代の方から寄せられます。通販サイトの中には、日本のサイトを装って有名ブランドの模倣品を販売する海外サイトも数多く存在し、代金を支払ったものの、販売業者と連絡が取れない、商品が届かない、返品できない等のトラブルが生じています。

- 【県内事例①】** インターネットでブランドブーツを3足注文し、代金を振り込んだ。その後品物が2回に分けて届いたが、偽物であった。苦情をメールで申し出たが交換されず、その後ホームページが無くなり、連絡できなくなってしまった。(40代女性)
- 【県内事例②】** インターネットでブランド財布を注文し、注文確認メールが届いたので代金を振り込んだ。振込確認後、商品発送のメールが届く予定であったが、そのメールも商品も届かない。サイトに何度か問い合わせのメールを送っているが返事がない。メールしか連絡手段がなく、ホームページには業者の住所や電話番号の表示はない。(40代女性)

#### アドバイス

- ①サイトを運営する事業者の住所や電話番号、責任者名が記載されていることを事前に確認しましょう。
- ②通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。返品に関する記載内容をよく読んでおきましょう。なお、返品の定めがない場合、商品到着後8日以内であれば購入者の送料負担で返品できます。
- ③支払方法が前払いだけでなく、カード払いや代金引換など複数用意されているショップを選びましょう。
- ④商品が市場価格より極端に安い場合や、説明や売り文句の日本語表記に不自然さがある場合は模倣品を販売する海外サイトの可能性があり、注意が必要です。
- ⑤商品が届いたらすぐに中身をチェックし、もし違うものや不良品が届いていた場合はすぐに業者に連絡しましょう。不良品であっても一定期間を過ぎると対応してもらえない場合があります。
- ⑥注文した内容や業者からのメール、確認画面は保存しておきましょう。



©KANAGAWA2013