

インターネット通販で買った商品が届かない!!

相談事例

インターネット通販で海外ブランドのスニーカーが格安で売られているサイトを見つけた。入金確認後3日以内に商品を発送するとあったので、指定された銀行口座に代金の振り込みをした。「商品発送します」というメールは届いたが、1週間経っても商品が送られてこない。メールで問い合わせても返信がない。サイトを改めて見ると、住所も電話番号も記載がなく、口座も個人名義のようだった。商品が届かないなら、お金を返してほしい。



消費生活センターから

事例のように、前払いで商品を注文したのに、商品が届かないという相談が非常に多く寄せられています。インターネット通販は、欲しい物が簡単に見つけられるという便利さがある反面、実際に商品を手にとって確認することができない、事業者との連絡手段が限られているなどのリスクもあります。

ブランドの商品を注文したのに、送られてきたのは偽物だったというケースも多くみられます。また最近では、ブランド品に限らず身近な商品でも同様のトラブルが多発しています。

商品が届かない、偽物が届いたなどというトラブルで、販売事業者に連絡がとれない場合は返金や商品交換を求めることは困難です。

- 購入申込をする前に、販売事業者の連絡先（会社名、住所、電話番号）を、必ず確認しましょう。連絡先の記載があっても架空のものではないか、特定商取引法で定められている表示(※)の記載があるか、会社概要なども合わせて確認し、慎重に契約しましょう。
- 支払方法が、代金前払いのみの場合や、振込名義が個人名になっている場合は、特に注意が必要です。
- 引渡し時期、返品条件についても、事前に確認しておきましょう。

※事業者は、サイト内に、連絡先のほか、責任者氏名・メールアドレス・商品の引渡時期・限定商品の場合その販売数量、その他の一定事項を表示しなければならないことが特定商取引法で定められています。

おかしいな、と思ったら消費生活センターへご相談ください

◆世田谷区消費生活センター

相談専用電話

☎3410-6522

高齢者（65歳以上）相談専用電話

☎5486-6501