

【事例】 多発する詐欺的なネット通販のトラブル～SNSの広告を見

て注文したが偽サイトだった！

～多発するネット通販のトラブル～

相談内容

昨日、SNSを見ていたらデパートの閉店セール of 広告が出てきた。一流ブランドのバッグが2万8000円だということで、お得だと思い、代引き配達で注文した。しかし、どうもおかしいと思い、デパートに問い合わせをしたところ「閉店はしない、それは嘘の広告だ」と言われた。どうしたらよいか。(40歳代 女性)

1か月前、ネット検索していたところ、探していたスニーカーが1万8000円で販売されているサイトを見つけた。クレジットカードで決済し、そのスニーカーを注文したところ、申込受付メールを受信し、1週間で届けると書いてあった。しかし、いくら待っても届かない。メールをしても返信がなく、電話番号は書かれていない。クレジットカードからは、代金の引き落としがあった。対処法は。(30歳代 男性)

助言

偽サイトによるネット通販のトラブルが横行しています。デパートや有名店を騙って、人気のブランド物が非常に安く販売されていたり、欲しかったけれど売り切れで販売終了のはずの商品が売られていたりし、思わず慌てて注文してトラブルに遭ってしまいます。詐欺サイトであれば、商品が送られてこなかったり、偽物や全く違う商品が届き、本物が届くことはまずありません。

すぐにキャンセルの旨のメールを送るよう助言をしました。宅配業者が届けに来てても、解約をしたと伝え、代金は支払わず、受け取り拒否をするよう申し添えました。代引き配達はいったん代金を支払って商品を受け取ってしまうと、返品したくても宅配業者は受け付けてくれません。また偽ブランドを返送すると問題になることがあるので注意が必要です。中国等の外国から物流会社等経由で送られてくることが多いので、宅配業者に連絡先を教えてもらったり、荷物に書かれている連絡先に電話をし、返金の交渉をしましょう。ただし、連絡が取れなかったり、まともに交渉ができない場合も多く、残念ながら解決ができないケースもあります。

クレジットカード会社に、決済されてしまったが、商品が未着であると連絡をし、これ以上悪用されないようにカード番号を変更してもらうよう助言を

しました。サイトとの送受信メール等をカード会社に送り、請求保留を依頼したところ、調査をし、チャージバック（ 1 ）をしてもらえることになりました。1, 2 か月後、チャージバックが成立し、クレジットカード会社を通して代金の返金がありました。この事例は、解決しましたが、ケースバイケースで一概に上手くいくとは限りません。

また、代金を銀行振り込みで前払いした場合、詐欺サイトであれば、解決は更に困難となります。取引の事業者名でなく、個人名義の振込先が指定されている場合は、振り込まないようにしましょう。振り込みをしてしまった場合は振り込み先の金融機関、警察に申し出をしましょう。振り込め救済法（ 2 ）により詐欺で使われた口座を凍結し、その中に入っていたお金を被害にあった人で分配する仕組みがあります。

インターネット上には、詐欺サイトが紛れているのが実情です。「激安で、お得だ」、「探していたものがやっと見つかった」等思わず注文してしまいがちですが、注文する前に「特定商取引法による表記」等を確認し、信頼できる事業者かどうか見極めることが大変重要です。特に外国の事業者の場合は、詐欺でなくても、問題が起こった時の交渉が難しく、いったん支払ったお金は戻らないことが多く、受け取ってしまった商品は返品が難しくなります。

困ったときは、早目に消費生活センターにご相談ください。

1 国際ブランドのルールにより、商品未着やクレジットカードの不正利用等の理由でクレジットカード社が加盟店に代金返還を請求すること、または支払いを拒否すること

2 詳しくは、預金保険機構ホームページ <https://www.dic.go.jp/> をご参照下さい