





令和5年5月26日


## 偽物が届いた！支払ったのに届かない！ 通販トラブル

手軽で便利なインターネット通販ですが、気を付けて利用しないと「偽物が届いた」、「商品が届かない」等のトラブルに巻き込まれる危険性もあります。

 SNS を見ていたらブランドバッグの広告が表示され、興味があったのでサイトにアクセスした。定価が6万円のバッグが1万5千円だったので注文した。後日荷物が届き、代引きで受け取ったが、荷物を確認したところ、偽物だった。



 高圧洗浄機が欲しいと思い、スマホを使って商品名で検索をかけた。出てきたサイトの商品ページに入った。定価の半額以下で1万円ほどだったので注文し、業者から指示された個人名義の銀行口座に入金したが、いつまでたっても商品が届かない。

 インターネット通販で「偽物が届いた」、「商品が届かない」という相談では、SNS上の広告からアクセスしたサイトや商品名で検索して表示されたサイトから購入したケースが多いです。価格の安さに目が行きがちですが、信頼できるサイトかどうか、注文する前に立ち止まって考えることが必要です。

### 注文前に check ✓

- 販売価格が大幅に値引きされていませんか。
- 通販サイトに記載されている日本語の字体、文章表現がおかしくはないですか。
- 事業者の名称（会社名）、住所、電話番号が表示されていますか。  
⇒「特定商取引法に基づく表記（もしくは表示）」欄や「会社概要」欄を確認しましょう。
- 表示されていても虚偽や無関係の情報ではありませんか。  
⇒地図サイトなどで住所を調べたり、迷惑電話サイトで番号を調べることもできます。
- クレジットカードでの支払いができますか。
- クレジットカード決済を選択しても、振り込みや代引き配達などに変更されていませんか。
- 振込先銀行口座の名義人がサイト名や会社名ではなく個人名になっていませんか。  
※トラブルになりがちなサイトの特徴ですが、必ずしも当てはまるとはかぎりません。また、当てはまらないからといって100%安全であるとも言えません。

以前から利用していて、問題がないことがわかっているサイトやモールを利用するなど、トラブルに遭わないように気を付けてください。支払ってしまうとお金を取り戻すのは大変困難です。少しでも怪しいと思ったら注文を取りやめるようにしましょう。

## 困ったときは一人で悩まず 米沢市消費生活センターへ相談しよう！

### ○消費生活センターとは…

消費生活センターは、都道府県や市区町村等が運営している消費生活（消費者と事業者との契約）のトラブル等に関する相談機関です。商品やサービスなど消費生活全般に関する苦情や問い合わせなど、消費者からの相談を専門の相談員が受け付け、公正な立場で処理にあたっています。その他に、パンフレットなどの配布、出前講座の開催などの普及啓発活動なども行っています。

### ○どんな人が相談できるの？

原則として米沢市にお住まいか、通勤・通学している方が対象です。

※事業者や個人事業主からの事業に関する相談はお受けしていません。

### ○どんな場合に相談できるの？

商品やサービスの契約トラブルや借金の返済、製品事故などでお悩みの時は、お気軽にご相談ください。専門の相談員が解決に向けた助言や情報提供を行います。必要に応じて、事業者への交渉のお手伝い（あっせん）や他の適切な機関のご紹介を行うこともあります。

### ○相談するときには…

相談員は消費生活に関する専門家ですが、相談をすれば自動的に問題が解決するわけではありません。相談者と一緒に考え、解決の方法を探ります。相談する際はトラブルの内容によって異なりますが、契約書、見積書、保証書などの資料があるとスムーズに相談を進めることができます。

原則として契約者ご本人が相談してください。病気などでご本人の相談が難しい場合には、ご家族や介護・見守りしている方からの相談もお受けします。

電子メールでの相談は受け付けておりません。お電話で相談していただくか、来所の際は、米沢市役所1階総合案内に声をかけてください。



おかしいなと思ったら、どうしていいかわからないなど一人で悩まず早めにご相談ください。情報提供も受け付けております。

**米沢市消費生活センター**  
市役所内

知ろう レッツゴーにっこり  
相談直通電話 **40-0525**

相談受付時間(市役所開庁日) 午前8時30分～午後5時

相談してケロー！

