

## 気をつけよう！ インターネット通販のトラブル

情報収集や、買い物など、今やインターネットは私たちの暮らしにはなくてはならないものです。それにともない、インターネット通販に関連する消費者相談も増え続けています。インターネット通販では、どのようなことに気をつけたらよいのでしょうか。

最近のトラブル事例を紹介します。



### その1

#### 「定期縛りなし」との広告を見て、 安価な育毛剤を注文したところ定期購入だった

スマホに「縛りなし」と表示された1,980円と安価な育毛剤の広告が出てきた。広告上の「注文する」ボタンをタップし注文した。商品が届き代金の1,980円はコンビニ後払いで支払った。翌月、注文した覚えのない荷物が届いた。中身を確認したところ先日頼んだものと同じ育毛剤が2個入っており、定期購入になっていたと気づいた。請求も約15,000円と高額だった。1回限りの注文のつもりだったので、2回目の分は支払いたくない。



### ▶▶▶ 解説

「定期縛りなし」は「いつでも解約できる定期購入（最低購入回数の指定がない契約）」である可能性がありますので契約時には注意が必要です。インターネット通販では注文する際に必ず「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。また「最終確認画面」はスクリーンショットで必ず保存しましょう。

ココがポイント  
POINT



広告や最終画面などはスクリーンショットで保存しておきましょう

## その2 代引き配達を利用したインターネット通販のトラブル

SNS広告を見て、大学と共同開発したというサーキュレーターを代引き配達で申し込んだ。代金を支払って荷物を受け取り、商品を確認すると広告とは全く違う粗悪品だった。返品したいが、事業者の連絡先がわからない。



### ▶▶▶ 解説

代引き配達の場合、商品が届いたことを確認した上で支払うことができますが、偽物や粗悪品が届き、販売サイトと連絡が取れないなどのトラブルが多発しています。販売サイトに問題が認められる場合であっても、代引き配達の宅配事業者に対応を求めることは難しい場合があります。販売サイトが日本語であっても海外の販売サイトが運営している場合もあります。注文前に、販売サイトの住所、連絡先等の記載内容をよく確認するとともに、大幅に値引きされていたり、日本語の表現がおかしいなど少しでも怪しいと思ったら注文しないことが大切です。

説明文が  
少し変だわ…



少しでも  
おかしいと思ったら  
注文しない

## その3 「〇〇ペイで返金します」 に注意

在庫がなく手に入りにくい商品をインターネットで探して注文し、代金を支払った。商品は届かず、その後「商品が準備できないので返金する」と連絡があった。〇〇ペイでしか返金対応できないとの説明があり、メッセージアプリでの友達登録を求められ、指示をされるがままスマホを操作したところ、相手に送金したことになっていた。



### ▶▶▶ 解説

返金を決済アプリのみで行うのは極めて不自然です。「〇〇ペイで返金します」と言われたら詐欺を疑い、相手の指示に従ってスマートフォン等を操作しないようにしましょう。

支払いは  
銀行振込だったのに…

このような場合、  
詐欺を疑いましょう

返金は  
〇〇ペイのみと  
なります



## その4 「サブスク」の請求トラブル

解約した  
はずなのに…



無料期間のある動画配信サービスを申し込み、無料期間内に解約したつもりだったが引き落としが続いていた。無料期間の後、動画配信サービスは利用していないので返金してもらいたい。

### ▶▶▶ 解説

「サブスク」とは、定められた料金を定期的に支払うことにより、一定期間、商品やサービスを利用できるサービスのことです。一般的に、一度契約をすると解約しない限り自動的に支払いが継続されます。サブスクには、「契約期間中はいつでもサービスを受けられる状態にある」という特徴があり、実際にサービスを利用していなくても、契約期間中であれば料金が発生します。サブスクの契約では、お試し期間として、無料でサービスを受けられることがあります。無料期間中に解約しなければ、有料プランに自動で移行し定期的に決まった料金が引き落とされます。無料期間や無料の条件などを契約前によく確認しましょう。サイト等が日本語表示になっていても、海外事業者が運営していて、解約手続きは英語で案内されることがあるため、注意が必要です。また利用していないサブスクの請求に気付けるように、クレジットカード等の明細は毎月必ず確認しましょう。

契約前に…



無料の期間や条件を  
よく確認しましょう



## インターネット通販を利用する場合の注意点

- インターネット通販は、無条件で契約を解除できる「クーリング・オフ」制度がありません。いったん契約すると簡単に解約できない場合もありますので、申し込みの前の段階で契約内容や解約方法などが確認できなかったり、納得できない点がある場合は、申し込みを見合わせましょう。
- インターネット通販事業者は、販売価格、代金の支払時期と方法、商品の引渡時期、契約の申込みの撤回又は解除に関する事項、事業者の氏名・名称、住所、電話番号などの表示を義務付けられています。申し込み前にこれらを必ず確認しましょう。**インターネット通販の場合、解約、返品可否や条件については、販売サイトの表示内容に従うことになります。解約や返品のルールは必ず注文前に確認しましょう。**
- 定期購入の相談が多くみられます。1回限りの購入でなく定期購入になっていないか、購入回数が定められていないか、支払総額はいくらになるか、解約や返品の条件・方法を注文前に必ず確認しましょう。
- クレジットカード、代引き、後払い、振り込みなど、さまざまな支払い方法があります。複数の支払い方法が用意されている通販サイトを選びましょう。
- 事業者からの注文確認メール等は保存しておきましょう。また広告画面や申し込みの最終確認画面のスクリーンショットを保存しましょう。

## ⚡ 分電盤の点検商法に注意! ⚡

現在品川区では、分電盤の悪質な訪問販売が急増しています。「古い分電盤を使用していると漏電して火災になる」などと不安を煽り、高額な分電盤の交換や修理を迫ってきます。安易な点検依頼やその場での契約は避け、怪しいと思ったときは契約電力会社や消費者センターに相談しましょう。

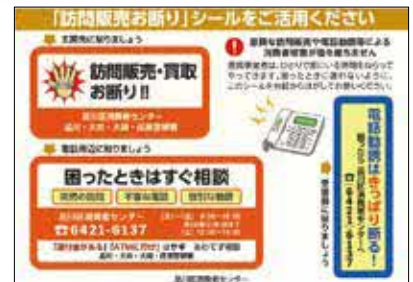
お宅の分電盤は古いのでこのままだと漏電しますよ。



この場では決められません。本日はお帰りのください。

## 訪問販売・電話勧誘でトラブルにあわないために

悪質事業者は、あなたがひとりで家にいる時間をねらってやってきます。ひとりで訪問販売や電話勧誘を断るのは勇気がいります。困ったときに迷わないように、玄関、受話器や電話の近くに貼るシールを作りました。消費者センターで配っています。町会・自治会や高齢者クラブなど、団体でご利用の場合も無料で差し上げますのでご連絡ください。



## 消費生活教室のご案内

### スマホトラブル対策講座

～ネットの危険を見抜く力をつけよう～

日時：2月10日（火）午前10時～11時30分

場所：中小企業センター 3階  
レクリエーションホール  
（西品川1-28-3）

定員：30人（先着）

申込：1月11日（日）から2月3日（火）午後5時までに  
区ホームページの電子申請か  
電話で消費者センターへ

※スマホの操作説明講座ではございません。



ご参加お待ちしております



### プロが教えるクリーニングの基礎知識

～失敗しない冬物しまいとシミ抜き実習～

日時：3月4日（水）午後2時～4時

場所：中小企業センター 3階  
レクリエーションホール  
（西品川1-28-3）

定員：30人（先着）

申込：2月12日（木）から  
区ホームページの電子申請か  
電話で消費者センターへ



困ったらひとりで悩まず

## 品川区消費者センターへ

品川区西品川1-28-3 中小企業センター4階

無 用 な 不 安 無 意 味 だ な

# ☎03-6421-6137

月～金曜日 9時～16時（電話・来所）  
第4火曜日 19時まで（16時以降電話のみ）  
土曜日 12時30分～16時（電話のみ）  
年未年始・祝日はお休みです



交通

東急大井町線

「下神明駅」下車 徒歩2分

JR 京浜東北線・りんかい線・東急大井町線

「大井町駅」下車 徒歩15分