

— 消費者トラブル情報 —

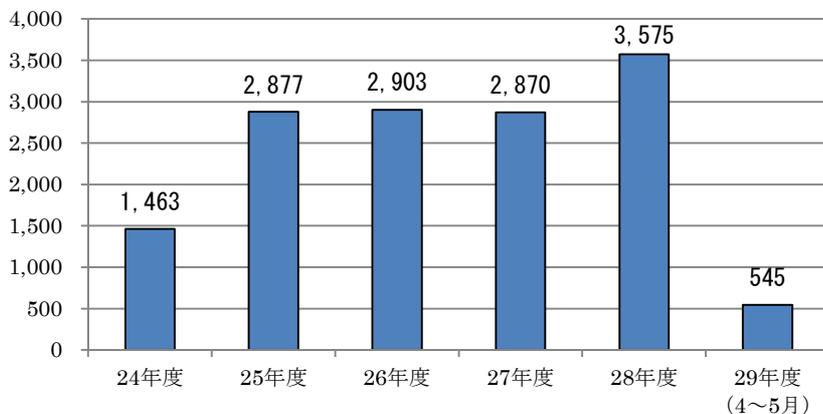
＜あいちクリオ通信 平成29年7月号（No. 349）＞

インターネット通信販売の被服品に関する相談が増加！ ～詐欺的サイトに御用心！～

- 平成28年度に愛知県及び市町村の消費生活センター等に寄せられた相談のうち、インターネット通信販売での商品購入等の契約トラブルに関する相談は3,575件で、平成27年度の2,870件に比べて1.25倍に増加しています。平成29年度においても、4月～5月の2か月で545件と高い水準となっています（下図参照）。
- インターネット通信販売に関する相談のうち、衣料品や服飾品（履物、かばん等）などの被服品に関する相談は、平成29年1月～5月の5か月間で280件あり、前年同期の264件に比べて6.1%（16件）増加しています（下図参照）。
- 特に、「注文しても商品が届かない。」、「ニセモノが届いた。」、「業者と連絡がとれない。」等の相談が多数寄せられています。
- 具体的には、「商品名で検索したサイトから、婦人服を注文した。商品が届かない。早く送ってほしい。」、「インターネット通信販売でブランドの紳士服を安価で購入した。海外から商品が届いたが、ニセモノだと思う。」等の相談が多く見受けられます（詳細はP3参照）。

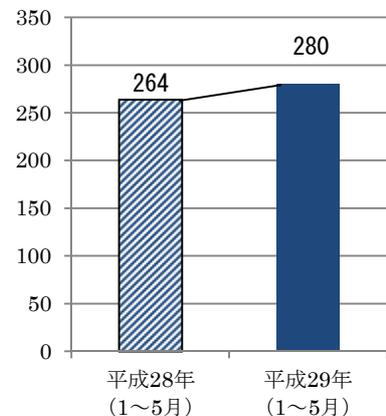
【インターネット通信販売（※）の商品購入等に関する相談件数】

（単位：件）



【被服品に関する相談件数】

（単位：件）



※ 愛知県及び市町村の消費生活センター始め市町村消費生活相談窓口が、平成29年7月4日時点のPIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）に登録した相談のうち、インターネット通信販売の商品購入等（役務を除く。）に関する相談を集計しています。

インターネット通信販売の被服品に関する相談概要とアドバイス

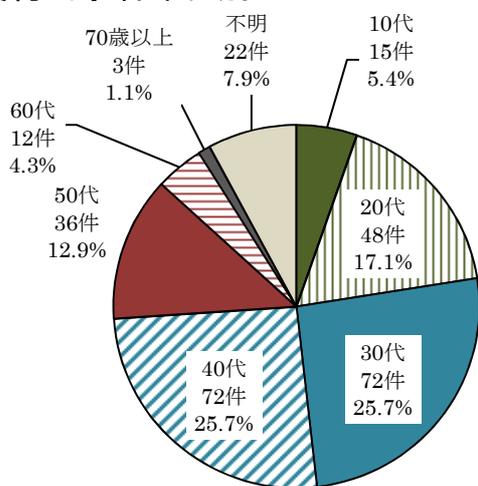
＜データ及び最近の事例から＞

☆ 平成29年（1月～5月）に寄せられた相談（280件）について、契約当事者の年代別で見ると、30代と40代が最も多く、各72件（各25.7%）となっており、次いで20代が48件（17.1%）となっています。

☆ 商品別では、「紳士・婦人洋服」が114件（40.7%）で最も多く、前年同期の77件から増加（約1.5倍）しています。

☆ 相談内容別では、「返金」が92件（32.9%）で最も多く、次いで「解約」が91件（32.5%）、「商品未着」と「連絡不能」が各81件（各28.9%）となっています。

◆契約当事者年代別



◆契約当事者性別

男性：95件（33.9%）
女性：180件（64.3%）
不明：5件（1.8%）

◆契約当事者職業等別（上位3種）

給与生活者：151件（53.9%）
家事従事者：56件（20.0%）
学生：20件（7.1%）

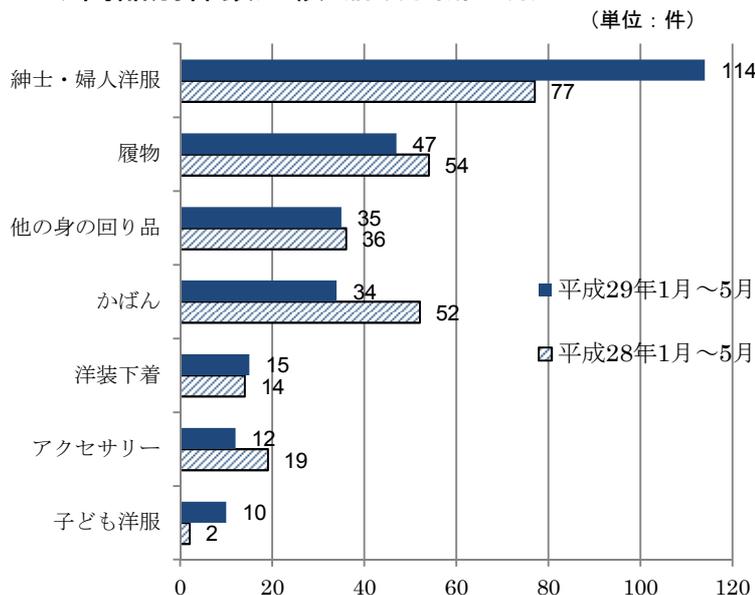
◆契約購入金額

平均額：20,000円
最高額：388,000円

◆既支払額

平均額：10,000円
最高額：104,000円

◆商品別件数比較（前年同時期5か月）



◆相談内容別（上位5種、重複計上）

相談内容	主な内容	件数(件)	割合(%)
返金	返金希望、返金に関する苦情等	92	32.9
解約	契約後、解約を希望するもの	91	32.5
商品未着	商品が届かない	81	28.9
連絡不能	連絡がつかない	81	28.9
詐欺	詐欺にあったと思うとの苦情等	72	25.7

◇愛知県内の相談件数内訳

愛知県	108件
市町村	172件
計	280件



愛知県に寄せられた相談事例

◎商品名で検索したwebサイトでワンピースを注文。商品が届かない。早く送ってほしい。(20代、女性)

公式webサイトでは売り切れていたワンピースを、商品名で検索して見つけたwebサイトで注文した。確認メールが届き、代金1万5千円を指定された銀行の個人口座に振り込んだ。その後商品が届かないため、webサイトに記載のあった電話番号に電話したところ、全く関係のない人につながった。webサイトには住所も記載されていた。商品を早く送ってほしいとメールをしても返信がない。

(助言) 業者の住所が分かるため、期日を切って商品を送ること、また送ることができないならば契約を解除することを書面で通知する方法があるが、書面が届く保証はなく、届いたとしても被害回復は難しいと思われることを説明した。その業者の口座が、「振り込め詐欺救済法※」に基づいて凍結された場合は、代金の一部が戻ることがあるため、振り込め詐欺救済法に基づく公告を時々確認してはどうかと助言した。

※「振り込め詐欺救済法」は、預金口座等への振込を利用して行われた詐欺等の犯罪行為により被害を受けた方の財産的被害の迅速な回復等に資することを目的としています。(詳細は預金保険機構HPを御覧ください。http://www.dic.go.jp/)

◎インターネット通販でブランドの上着を安価で購入。ニセモノが海外から届き、困惑。(20代、男性)

インターネット通信販売で、10万円のブランドの上着が3万円だったので注文し、クレジットカード払いにした。商品が海外から届いたが、正規品についているはずのタグがなく、ニセモノだと思う。商品に傷もあり、また、カード払いの金額が購入価格より3千円高くなっているのが不審に思う。どうしたらよいか。

(助言) 業者のwebサイトを確認したところ、住所や電話番号の記載がないため、特定商取引法を順守していない。ニセモノだと主張して業者に返品を申し出ても、業者が返品に応じる可能性は低いことを説明した。カード会社に経緯や状況を伝え、対応をお願いしてみる方法があることを助言した。

インターネット通信販売の被服品に関するトラブルを防ぐアドバイス

～詐欺的サイトに注意しましょう～

●詐欺的サイトに注意しましょう。

- ・ インターネット通信販売では、注文をしようとするwebサイトが信用できるかよく確認をしましょう。市場価格より大幅に安価な商品を販売するサイトや、日本語に不自然な言い回しがあるサイト等の場合、詐欺的サイトである可能性がありますので特に注意が必要です。
- ・ 注文をする前に、連絡先や電話番号などの店舗情報がきちんと記載されているか、記載の電話番号が実際につながるか等、信用性について事前によく確認しましょう。
- ・ 支払方法が、個人口座への振込である場合や、支払方法が選択できると記載があったにも関わらず注文確定段階でコンビニ払いしかできない場合等も詐欺の可能性もあります。

●被害にあってしまったら、早めに身近な消費生活相談窓口にご相談しましょう。

- ・ 「振り込め詐欺救済法※」に基づく、金融機関による口座凍結によって、代金を振り込んでしまっても、残高状況に応じて分配金を受けられる場合があります。
- ・ クレジットカード払いの場合は、カード会社によって対応が異なりますが、既に支払った代金を取り戻す手続きに応じてもらえる場合があります。
- ・ 被害に遭ってしまったり、不審に感じたりした場合は、県又はお住まいの市町村の消費生活相談窓口早めに相談しましょう。

トピックス

～こちらにも御注意ください～

大手通販会社等をかたる架空請求に注意しましょう！

「アマゾン」や「ヤフー」等をかたる事業者から、「有料動画サイトの閲覧履歴がある。今日中に連絡ない場合は法的措置に移行する。」といったSMS※やメールが届いたとの架空請求の相談が多く寄せられています。

※SMS(ショート・メッセージ・サービス):携帯電話番号をあて先に送受信するメッセージサービス。

《アドバイス》

- 大手通販会社等をかたり、不特定多数に一斉送信された架空請求です。一切、相手にする必要はありません。
※同名又は類似名の事業者と間違えないよう御注意ください。
- SMSやメールに反応をして電話をかけてきた人に対し、誘導をして金銭を払わせようとする手口ですので、決して電話をしないでください。
- 心配な場合は、県又はお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご連絡ください。

消費生活相談窓口の御案内

消費生活上のトラブルなどでお困りの際には、お早めに愛知県消費生活総合センター及び西三河消費生活相談室又はお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談ください。

愛知県の消費生活センター			
相談窓口名称	電話番号	相談受付時間	
		消費生活相談窓口	多重債務法律相談(予約制)
愛知県消費生活総合センター	(052)962-0999	月～金 9:00～16:30 土・日 9:00～16:00	火・木 13:00～16:00
西三河消費生活相談室	(0564)27-0999	月～金 9:00～16:30	第1・3火 13:00～16:00
※平成29年3月末日をもって、尾張、海部及び知多消費生活相談室の相談業務は終了しました。			
市町村の消費生活センター(原則、それぞれの市町村内にお住まいの方を対象としています。)			※H29.7.1現在
○東三河消費生活総合センター	(0532)51-2305	○安城市消費生活センター	(0566)71-2235
・東三河消費生活豊川センター	(0533)89-2238	○西尾市消費生活センター	(0563)65-2161
・東三河消費生活蒲郡センター	(0533)66-1204	○犬山市消費生活センター	(0568)44-0398
・東三河消費生活田原センター	(0531)23-3818	○常滑市消費生活センター	(0569)47-6116
・東三河消費生活新城センター	(0536)23-6260	○江南市消費生活センター	(0587)53-0505
○名古屋市消費生活センター	(052)222-9671	○小牧市消費生活センター	(0568)76-1119
○岡崎市消費生活センター	(0564)23-6459	○稲沢市消費生活センター	(0587)32-2594
○一宮市消費生活相談窓口	(0586)71-2185	○東海市消費生活相談窓口	(052)603-2211
○瀬戸市消費生活センター	(0561)88-2679	○大府市消費生活センター	(0562)45-4538
○知多半田消費生活センター (半田市、阿久比町、東浦町、南知多町、美浜町、武豊町)	(0569)32-2444	○知多市消費生活センター	(0562)36-2688
○春日井市消費生活センター(市民活動推進課)	(0568)85-6616	○知立市消費生活センター	(0566)95-0195
○海部地域消費生活センター (津島市、愛西市、弥富市、あま市、大治町、蟹江町、飛島村)	(0567)23-0150	○尾張旭市消費生活センター	(0561)53-2111
○碧南市消費生活センター	(0566)41-3311	○岩倉市消費生活センター	(0587)37-7867
○刈谷市消費生活センター	(0566)91-1195	○日進・東郷消費生活センター	(0561)56-0039
○豊田消費生活センター	(0565)33-0999	○清須市消費生活センター	(052)325-5151
		○扶桑町消費生活相談窓口	(0587)93-1111
消費者ホットライン(最寄りの消費生活相談窓口につながります。)			
188 いやや(嫌や!)			