



本事業は、SDGsの「4 質の高い教育をみんなに」「12 つくる責任 つかう責任」等に資する取組です。

2025年7月31日（木）

愛知県県民文化局県民生活部県民生活課
消費生活相談・消費者教育グループ
担当 横溝、竹本
内線 5031、5035
ダイヤル 052-954-6165

ー消費者トラブル情報ー

＜あいちクリオ通信 2025年7月号（No. 445）＞

怪しいインターネット通販にご注意 ～商品が届かない？広告とちがう商品が届いた！～

愛知県及び市町村の消費生活相談窓口には、インターネット通販に関する相談が多く寄せられています。

通販サイトやSNS広告に掲載されている商品の説明や写真などを見て注文したのに、商品が届かない、届いた商品が掲載されていたものと異なる、といったトラブルが発生しています。

インターネット通販を利用するときは、怪しいサイトの特徴が見られないかどうか、十分に確認しましょう。

相談事例

- 通販サイトで70%以上値引きになっていたブランドバッグを購入し、代引き配達で受け取ったが、ブランドのロゴも入っていない偽物だった。返金するようメールしたが返事がない。
- 入手困難な新型ゲーム機をSNS広告で見つけてインターネットで注文し、クレジット決済も済ませた。その後そのサイトが偽サイトだという情報を目にしたので、問い合わせフォームからキャンセルを申し出たが返事がない。電話をかけても応答がない。

アドバイス

- 怪しい通販サイトやSNS広告には下記のような特徴が見られますので、ご注意ください。
 - ・市場で希少な商品が入手可能であったり、ブランド品などの価格が不自然に安い。
 - ・サイトに記載されている日本語表現が不自然である。
 - ・支払方法が代引き配達などに限定されていたり、振込先の銀行口座が個人名義である。
 - ・キャンセル、返品、返金ルールの記載がない。
 - ・サイト上に事業者の名称、住所、電話番号などが明記されていない。
 - ・問い合わせ先のメールアドレスがフリーメールであったり、電話番号が通じない。
- ※上記のいずれかに該当しても、怪しい(悪質な)通販サイトではない場合もあります。
- 代引き配達で、宅配業者に代金を支払って商品を受け取ってしまうと、開封した後に偽物だとわかっていても、宅配業者からの返金は困難です。また送り状に販売業者の情報が記載されていないこともあります。
- 海外事業者とのトラブルについては、国民生活センター越境消費者センター（Cross-border Consumer center Japan：CCJ）でも相談（オンライン相談）を受け付けています。利用したサイトの事業者が海外の事業者であった場合はCCJをご利用ください。
- 不安や疑問に思った場合や、トラブルに遭った場合は、すぐに「消費者ホットライン ☎188」に相談してください。

◇ 消費者ホットライン ☎ 188（いやや！）

※身近な消費生活相談窓口につながります。