

気になる相談（令和6年6月）
海外から発送された商品に関するトラブル

日本語の表示がある海外の通販サイトで商品を注文したが、海外から発送された商品が届かない等の相談が寄せられています。相談の中には商品代金を支払った後に、事業者と音信不通となり、返金等を求めることが困難な事例も多くみられます。

【相談事例】

- 日本語表示のある海外通販サイトであるブランドのバッグを購入しクレジットカードで決済した。その後、発送したとの連絡があったが、なかなか荷物が届かないため、事業者へ解約と返金を希望すると連絡したが返信がない。不審に思ってインターネットで調べたところ、偽サイトで購入してしまったことがわかったが、どうすればよいか。
- 通販サイトであるメーカーのスニーカーをクレジットカード決済で購入した。購入後に、税関から模倣品の疑いがあるとして、認定手続開始通知書が届いた。事業者に返金してほしいとメールしたが返信が来ない。

【注意点】

- 悪質通販サイトには次のような特徴を持つものが多いです。
 - ・日本語が正しく表記されていない
 - ・希少なものが入手可能となっている
 - ・ブランド品が格安で販売されている
 - ・支払い方法が限定されている
 - ・振込先の口座の名義が個人名である 等
- 悪質通販サイトの場合、「最終確認画面」が表示されず、そのまま注文が確定してしまうことがあります。
- 銀行振込で支払ったお金を取り戻すことは非常に困難です。

【対処法】

- 購入前に通販サイト内の表示や支払い方法等をよく確認してください。
- 越境消費者センターウェブサイトが悪質通販サイト情報を確認し、掲載事業者からは購入しないようにしてください。
- 注文確定をする前に、最終確認画面を確認してください。
- 商品が届かない等のトラブルにあってしまった場合は、決済関連事業者に相談してください。
- 不安を感じた場合には、最寄りの消費生活相談窓口へ相談しましょう。

消費者ホットライン 188 又は 愛媛県消費生活センター (TEL:089-925-3700)