

よこそすか

第 24 号


消費生活レポート

今回の話題

ネットや雑誌の通信販売で発生する契約トラブル!!

ネットや雑誌に広告が出ている通信販売で「お試し」のつもりで商品を注文したが、「定期購入」になっていた」、また、「正規の通販サイトに注文したつもりが、商品が届かず、事業者と連絡がつかなくなった」といった契約トラブルが増えています。

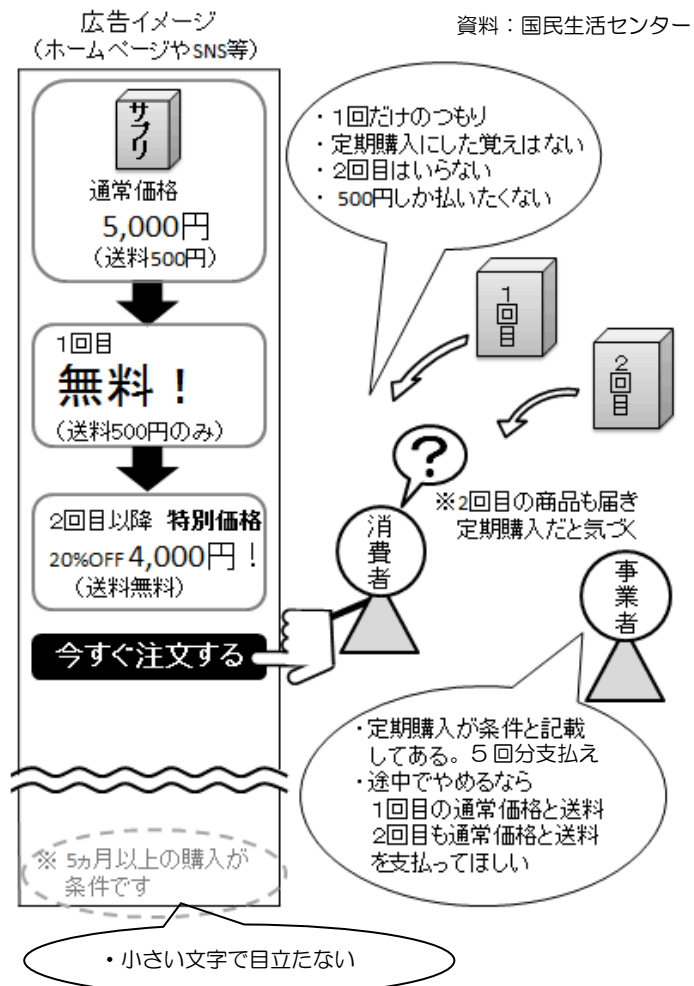
「定期購入トラブル」～スマートフォンからの注文は特に注意!!

 最初にご紹介した事例は「定期購入トラブル」と呼ばれているもので、健康食品や化粧品などの通信販売で多く発生しています。

よくある手口は「初回お試し〇〇円」など、通常価格より安い価格を大きく表示する一方、「定期購入契約が必要」などの契約条件は、小さな文字で表示していたり、別の箇所に表示したりするというものです。

こうした手口に引っかからないためには、広告内に表示された契約条件を十分確認してから注文することが大切ですが、最近は「スマートフォンで注文したため、文字の表示がよく見えず、契約トラブルに遭った」という事例が急増しており、特に注意が必要です。画面の保存機能や拡大機能を上手に利用して表示の確認漏れを防ぎましょう。

また、解約を申し出ようとしたところ、「事業者の電話がいつも話し中につながらない」「初回価格だけ支払えばよいと思っていたのに、事業者から通常価格で請求された」という事例もあります。このようなときは、すぐに消費生活センターにご相談ください。



本物どっくい!? 企業ロゴまで無断使用する「詐欺的な模倣サイト」



もうひとつ、ネットの通信販売で危険なのが「詐欺的な模倣サイト」です。

既存の通販サイトを模倣、あるいは大手企業のロゴやカタログ写真を無断で使用して、消費者を信用させておいて、代金の決済後、商品自体を送ってこなかったり、カタログ写真とは別の商品（ニセモノを含む）を販売したりという手口が使われています。

模倣サイトを見分けることは非常に難しいのですが、一般に次のような特徴があるとされています。

～こんなサイトには御注意!～

資料：消費者庁

The screenshot shows a website with the URL `http://www.〇△×□-shop.com`. The page features a header with a logo and navigation menu, and two product listings. Callouts highlight several suspicious elements:

- URL が不自然**: The URL is unnatural.
- 住所が番地まで記載されていない**: The address is not listed down to the building number.
- 電話番号がなく、連絡先がEメールしかない**: There is no phone number, and the only contact is an email address.
- 字体(フォント)に通常使用されない旧字体が混じっている**: The font used is an old style not commonly used today.
- 極端に値引きされている**: The products are being sold at extremely low prices (e.g., 80% and 90% off).
- 会社を名乗っているのに振込先が個人名義の口座**: The company name is used, but the payment destination is a personal account.
- 支払方法が銀行振込みのみ**: The only payment method is bank transfer.
- 機械翻訳したような不自然な日本語表現がある**: There are unnatural Japanese expressions, likely from machine translation.

また、詐欺的な模倣サイトについては、カード支払いで個人情報が盗まれ悪用されるという2次被害の問題が指摘されています。万一、カード支払いをしてしまったら、速やかにカード会社に連絡し、悪用防止のためカード番号の変更を申し出ましょう。

通信販売の解約・返品～理解しておきたい基本的なルール



通信販売では、事業者が、契約の撤回や解除に関する特約（特別な決まり）を予め表示していた場合は、その特約に従い、予め特約を表示していない場合は、商品を受け取った日から8日間のうちに解約・返品できるというのが基本的なルールです。

くれぐれも怪しい通販サイトとは契約をしないこと、万一代金を支払ってしまったら、すぐに消費生活センターにご相談ください。



■消費生活相談窓口（横須賀市消費生活センター）

- 電話 821-1314（相談専用電話）
- 相談受付時間 月曜日～金曜日 9:00～16:00
（祝日、年末年始の休館日は除く）

※ 対象は横須賀市民のみです。