いまどき相談事例　ー川崎市消費者行政センターからの注意喚起情報ー

広告と異なる商品が届く？！ ネット通販トラブルに注意

【相談事例】

ＳＮＳを見ていたら、**有名ハイブランドのバッグの広告**が表示された。広告からアクセスしたサイトは公式サイトによく似ていた。セール中で、当該ブランドの小型バッグが**正規価格よりかなり安い３万円で販売されていた**ため、昨日注文した。

支払い方法は代引きのみだった。しかし、後になって冷静に考えると、**当該ブランドのバッグがこんなに安く販売されているのは不審だ**。商品が届いたら、どうしたらよいか。



- **注文前に、公式サイトで実際にセールが行われているかなどを確認しましょう。**
- **注文時に提供した個人情報は取り戻せません。広告内容や事業者情報をよく確認し、慎重に判断しましょう。**

消費生活で困ったことがあればご相談ください！



川崎市消費者行政センター

相談窓口電話番号　044-200-3030

相談時間

月～金曜日　9:00～16:00（来所相談は 12:00～14:00 を除く）

土曜日　10:00～16:00

＊日曜日・祝日・年末年始（12 月 29 日～1 月 3 日）を除く

＊金曜日は電話相談のみ 19:00 まで受付

＊土曜日は電話相談のみ受付

＊来所にてご相談希望の方は、事前に電話でご予約ください

事例の解説

- **「模倣品が届いた」「広告と異なる粗悪品が届いた」「商品が届かない」**というネット通販の相談は以前から多く寄せられています。最近は、**動画配信サービスやＳＮＳの広告をきっかけとしたトラブルも増加しています。**

- ネット広告の中には、**有名ブランドや有名メーカーの正規品を大幅に割引しているかのように見せる悪質な通販サイト**が見られます。注文前に、**公式サイトで実際にセールが行われているか確認しましょう**。

- 注文前に、通販サイトの「特定商取引法に基づく表記」等の欄に、**事業者の名称や住所、電話番号等が明記されているかを必ず確認しましょう**。記載があっても実際には無関係の住所や電話番号が記載されているケースもあるので注意が必要です。

- 注文前には、**キャンセルや返品ルールを必ず確認しましょう**。キャンセル不可の場合でも、公式サイトでセールを行っていないことなどから、**当該通販サイトが偽サイトであることが商品到着前にわかった場合には、通販サイトにキャンセルの意思をメールなどで伝えましょう**。

- それでも商品が届いた場合は、配送業者に事情を伝え、**送付元の事業者の名称や住所、電話番号を記録に残したうえで、代金は支払わず受け取りを拒否して様子を見ましょう**。代引きで支払った代金を取り戻すのは容易ではありません。

- 一度提供した個人情報は取り戻すことはできません。通販サイトを利用する際は、**注文前に広告内容や事業者情報をよく確認し、慎重に判断しましょう。**

- ネット通販に関する契約でトラブルになったときは、川崎市消費者行政センターにご相談下さい。

消費生活で困ったことがあればご相談ください！



川崎市消費者行政センター

相談窓口電話番号　044-200-3030