



心当たりのない郵便物・宅配便に注意してください!……P 1
「ネット通販」のトラブルに注意しましょう……P 2~3
令和元年度板橋区消費生活相談の状況……P 4

編集・発行 板橋区消費者センター

心当たりのない郵便物・宅配便に注意してください!

「身に覚えのない品物がポストに投函されていた」、「頼んだ覚えのない品物が代金引き換えで配達された」という相談が増えています。



相談事例1

マスクの入った国際郵便物がポストに投函されていた。宛名の住所・氏名は自分になっているが買った覚えがない。

相談事例2

インターネット通販業者から身に覚えの無い商品が代金引き換えで配達された。

消費者へのアドバイス

まず、確認しましょう。

- ・本人に限らず家族や友人等を含め本当に注文した覚えはないか
- ・インターネット通販で購入したのに届いていない商品はないか



確認し、当てはまらない場合は以下のアドバイスを参考にしてください。

【アドバイス①】

- ・一方的な送り付けであれば、後日請求が来ても支払う必要はありません。商品の送付があった日から事業者による引き取りがないまま14日間を経過したときは、商品を自由に処分してかまわないとされていますが、誤配の可能性もあるためしばらく保管しましょう。
- ・念のためクレジットカードの利用明細を確認し、身に覚えのない請求があった場合は、すぐにクレジットカード会社に相談して下さい。

【アドバイス②】

代金を支払うとお金を取り戻すことが難しくなります。すぐに荷物の受け取りや支払いをせず、配送業者に事情を話し、いったん荷物を持ち帰ってもらいましょう。

通販を利用した場合は、代金引き換えなどの支払い方法も含めて、あらかじめ家族に伝えるなど、家族間でルールを決めておくとう安心です。

商品の購入や契約など消費生活にかかわる相談を無料で受け付けています。

板橋区消費者センター

☎ 03-3962-3511 (相談専用)

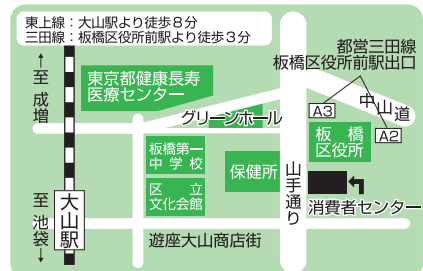
〈受付時間〉月曜～金曜 9:00～16:30 (祝日・年末年始を除く)

〒173-0004 板橋区板橋2-65-6 板橋区情報処理センター7階

消費生活ホットライン ☎ (局番なし) 188

お近くの消費生活相談窓口につながります

まずはお電話を!



「ネット通販」のトラブルに注意しましょう

家に居ながら買い物ができる便利なインターネット通販ですが、思わぬトラブルに巻き込まれる危険性もあります。よくみられる相談事例をご紹介しますので、注意するポイントに気をつけて利用しましょう。

ケース① 「お試し」のつもりが、定期購入に！

スマートフォンで、ダイエットに効果があるサプリメントを「お試し500円」で販売している広告をみた。1回だけ試すつもりで注文したところ、同じ商品が翌月も届き、商品代金約7,000円の請求書が入っていて驚いた。急いで販売会社に問い合わせると、「5回の購入が条件の契約だ」と言われた。注文した時は、そのような条件に気が付かなかったし、こんなに高額になるなら注文しなかった。

1回だけのつもりだったのに…



トラブルにあわないためのポイント



ポチッとする前にもう一度確認！

✓ 「最終確認画面」をよく確認しましょう！

インターネット通販をはじめ通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。購入者の都合で返品ができるかどうか、返品できる場合の送料負担などの条件（返品特約）は、表示内容に従うこととなります。（表示がない場合は、商品が届いてから8日間以内であれば、消費者の送料負担で返品が可能です。）

インターネット通販では、「最終確認画面」に契約に関する重要な情報が表示されています。定期購入が条件ということが小さい文字で書かれていたり、画面を下までスクロールしないと見えないといった事例もありますので、しっかり確認しましょう。

✓ 記録を保存しておきましょう

注文時の契約内容 ⇒ 最終確認画面を印刷したり、画面をスクリーンショットで撮って保存する。
事業者への連絡履歴 ⇒ 電話、メール、FAX等の記録を残しておく。

定期購入が条件であるネット通販（最終確認画面）の例

- ・初回お試し価格！！
- ・初回実質0円(送料のみ)
- ・モニター価格



契約に条件がついていないか確認しましょう



ご注文内容

〇〇コース 500円
数量 1個

お客様情報
氏名
住所

注文を確定する

- ・〇〇コースは4ヶ月以上の購入が条件です。
- ・4回の支払総額は15,500円(数量4個)です。
- ・返品、解約については……………

初回分の数量、金額だけでなく、購入期間や支払うことになる総額を確認しましょう。

契約内容の条件や返品特約の内容を確認しましょう。

ケース② 「商品が届かない」「ニセモノが届いた」

- ・ネットでブランドのスニーカーを探していたところ、特別セールで安く販売しているサイトを見つけ注文した。代金は個人名義の口座に振り込んだ。ところが、届いたスニーカーは、あきらかに粗雑な作りで、偽物と思われた。販売店にメールで問い合わせているが、返信がない。
- ・ネットでブランドのバッグを探していたところ、在庫のあるサイトを見つけ代金を振り込んだ。商品がなかなか送られてこないのに、インターネットで調べてみると詐欺サイトであるという書き込みがあった。その後、商品は届かず、電話もつながらない。

詐欺的な通販サイトに注意！



トラブルにあわないためのポイント

✓ 代金の支払い方法に注意

問題のある通販サイトでは、代金の支払方法が前払いで銀行口座振込みに限定されていたり、振込口座が事業者名とは異なる個人名義になっていることが多くみられます。支払方法に、クレジットカード決済や代金引き換えなど他の選択肢があるかを確認しましょう。

✓ 販売事業者の情報を確認

販売事業者の住所、電話番号はきちんと記載されていますか？住所に番地がない、連絡先がメールアドレスのみ等の場合は、取引を控えたほうが無難でしょう。

✓ 一般価格よりも大幅に安い、他のサイトでは売り切れなのに在庫がある

偽物の可能性がないか慎重に判断しましょう。

✓ 不自然な日本語の文章がある

詐欺的な通販サイトの運営は海外の事業者であることも多く、サイト内に不自然な日本語表現がないかどうかチェックしましょう。

~こんなサイトには御注意！~

URL が不自然 → <http://www.〇△×□-shop.com>

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

極端に値引きされている

住所が番地まで記載されていない

電話番号がなく、連絡先がEメールしかない

支払方法が銀行振込のみ

機械翻訳したような不自然な日本語表現がある。

会社概要
〇〇ショップ販売店
住所: 東京都千代田区
連絡先: 〇〇@abc.com

■支払方法について
銀行振込

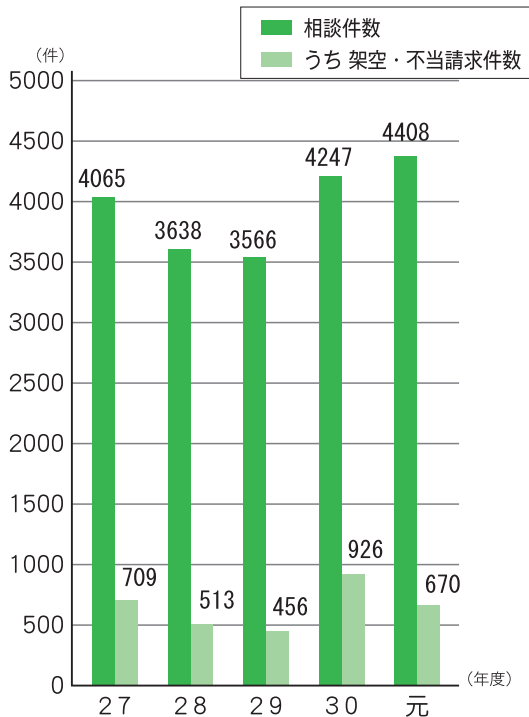
■送料・配送について
送料無料!三日か五日届けます!

人気ブランド■のバックで、
今期最も注目されている最新モデル!
購入する 在庫あり
50,000円→10,000円 80%OFF

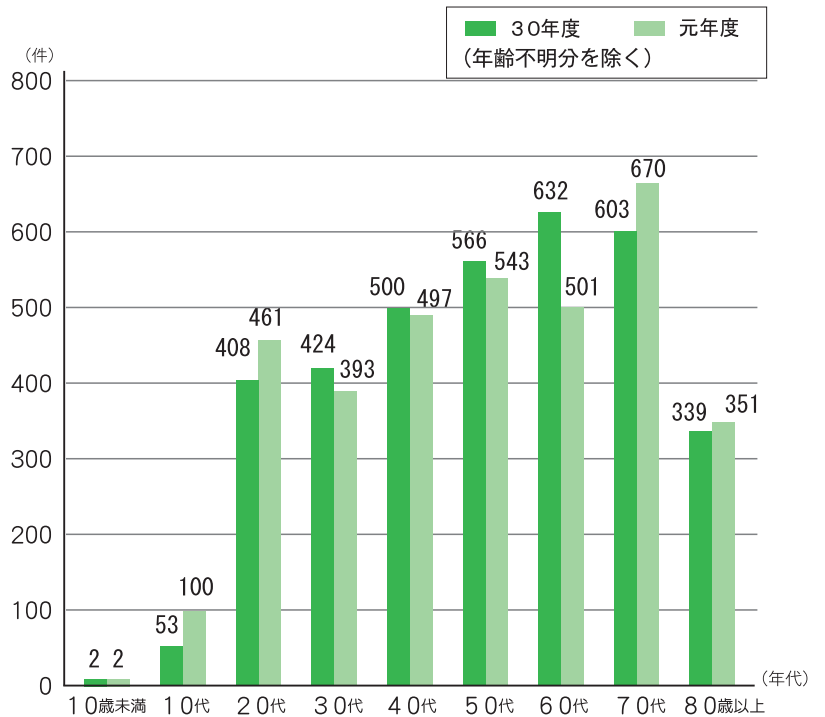
△△のロゴが刺印された上品な
デザインが人気の財布!
購入する 在庫あり
35,000円→3,500円 90%OFF

令和元年度板橋区消費生活相談の状況

相談件数の推移



年代別相談件数



相談の多かった商品・サービス(上位6位)

順位	商品・サービス	件数	主な内容
1	商品一般	723	商品を特定できないもの。裁判所をかたる架空請求ハガキなど。
2	不動産貸借	283	賃貸住宅の転居に伴う、礼金敷金や原状回復など。
3	デジタルコンテンツ	258	インターネットから得られる情報。出会い系サイト、情報商材など。
4	他の健康食品	120	通信販売による、ダイエットサプリメントの定期購入など。
5	工事・建築	110	訪問による、水まわりや屋根の修理など。
6	役務その他サービス	107	質問サイト、セキュリティソフトなど。

相談件数は増加傾向にあります。特に10代20代の若者からの相談がずいぶん増えました。70代以上からの相談も目立ちます。



架空請求ハガキの相談は前年度より減りました。ただし、油断は禁物です！そのほか、ダイエットサプリや情報商材の相談が多く入っています。

広告



ちょっとしたお家の困りごと
シルバーがお手伝いします!!

- ◆お花の水やり ◆電球交換…1,350円
- 部屋の整理・整頓 ○ガラス拭き ○お風呂場の清掃
- お庭の掃除…2時間3,380円より
- ☆下見のうえ、お見積りいたします。先ずはお電話を!!

会員募集

お仕事したい方もお問合せ下さい!
公益社団法人
板橋区シルバー人材センター
TEL 3964-0871

メールマガジンのご案内

見守り新鮮情報

見守り新鮮情報メールマガジン

検索

高齢者が被害にあいやすい悪質商法の手口や製品事故の情報を分かりやすくまとめ、メールマガジンを発行しています。

(国民生活センター発行、月2回程度)

「QRコード」または「下記URL」から登録
http://www.kokusen.go.jp/mimamori/mj_mgtop.html

