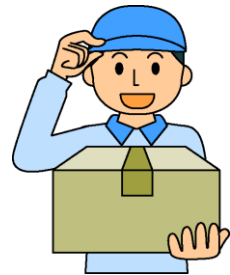


こんな相談がありました ～検索サイトにほしいものの広告が現れて～

Q

自動車関連商品をさがしたことのある検索サイトで、自動車修理キットの広告が頻繁に現れ、買いたくなった。広告をクリックして飛んだ販売サイトで、支払い方法を代金引換として申し込んだ。届いた商品はサイトで表示されていた部品の一部しかなく、使用できない。販売業者に連絡しようとしたが、送り状を廃棄済みのうえ、サイトには電話番号がなく連絡手段はメッセージアプリのみだった。アプリで経緯を伝えたが、アフターサービスの期間は過ぎていないと対応しない。不足の部品を送るか、全額返金してほしい。



(消費者庁イラスト集より)

A

代金引換配送業者に協力を求め、送り主に電話で問い合わせることができれば、不足品の送付か、返金可能か、交渉することが望ましいと伝えました。相談者が配送業者に問い合わせると、相手の事業者名、住所、電話番号の情報が得られ、連絡したところ「正規品を送る」と回答があったということです。しかし、届いた商品は最初に届いた商品と同様で、再度電話してもつながらず、数日間にわたって本人とセンターから架電を繰り返した後、電話がつながり返金に応じられました。

- ★インターネット通販で、検索サイトに表示されたリスティング広告（検索連動型広告）や検索結果、動画配信サイトや SNS（ソーシャル・ネットワーキング・サービス）等の広告・書き込みなどをきっかけに、トラブルが発生しています。
- ★「サイトに正確な運営情報（運営者氏名、住所、電話番号）が記載されていない」「日本語の表現が不自然」「正規の値段より極端に安価である」「支払方法が銀行振込のみ」等の場合は注意が必要です。
- ★注文後に不審を感じて商品が配送された場合、配送事業者へ事情を説明し、受取りと代金の支払いを拒否する旨を伝えて荷物を持ち帰ってもらいましょう。その際、荷物に貼ってある配送伝票を撮影し、その画像を保管することをお勧めします。

消費生活相談・多重債務相談 《相談無料・秘密厳守》

旭市消費生活センター 旭市二の 2132 番地

月曜日～金曜日（平日） 午前 9 時～正午・午後 1 時～午後 4 時

直通電話 0479-62-8019