

インターネットで注文した商品が届かず、事業者とも連絡が取れないといった相談が増えています。

【事例】

ブランドの公式サイトだと思って商品を購入したが、2か月経っても届かない。ホームページの問い合わせフォームやメールで返金を求めたが、事業者から返答がない。

アドバイス

- 購入する前に、通販サイトの運営者情報(事業者名、住所、電話番号、特定商取引法の表示)や支払い方法、返品・返金条件などをよく確認しましょう。
- 悪質サイトでは、実在する無関係の事業者名や連絡先が無断で掲載されている場合があるため、記載されている情報をうのみにしてはいけません。
- 外国の事業者から購入する際は、越境消費者センターホームページ(<https://www.ccj.kokusen.go.jp>)で悪質サイト情報を事前に確認し、掲載されている事業者からは購入しないようにしましょう。
- 注文手続きを進めてしまっても、注文確定前の「最終確認画面」などで、金額・数量・配送先・手数料・事業者情報に不審な点がないか再確認しましょう。
- 商品が届かない、事業者と連絡が取れないなどのトラブルが起きたら、速やかにクレジットカード会社や決



済事業者に連絡し、支払いの停止などの相談をしましょう。

- 不安に思った場合は、消費者ホットライン(☎188)や消費生活センターに相談してください。

岡旭市消費生活センター(☎63-7272)・相談直通電話(☎62-8019)