

商品が届かない…！返金してもらえない…！悪質通販サイトを巡るトラブルにご注意

（国民生活センターHPより**抜粋**）

#ブランド品 が安い！希少な物が売ってる！ネット通販で手軽に購入！  
あれ、 #商品が届かない …お店と連絡も取れない…#返金 もしてもらえない…  
⇒188に相談！ #通販サイト

**\*大分県消費生活センターでも同様の相談が寄せられていますので注意してください。**

**相談事例**

偽サイトと気付かず商品を購入してしまい、商品が届かず返金もされない

通販サイトでアウトドアブランドのリュックを注文し、約4,500円をクレジットカードで支払った。日本語サイトであるにもかかわらず、注文受付メールが英語で届いた。発送の連絡がないためメールで問い合わせたところ、荷物追跡番号が送られてきたが追跡ができなかった。

不審に思い、「商品をキャンセルしたい」と伝えたが、「キャンセルはできない。発送中に商品を紛失したため、半額のみ返金する。」と返信がきた。再度、ブランド名を検索し、公式サイトに問い合わせたところ、これまでやり取りしていたのは偽サイトであると言われた。全額返金してほしいが、どうすればよいか。

（2024年4月受付 50歳代 女性）

サイトで商品を購入し、プリペイド型電子マネーで支払ったが商品が届かない

通販サイトで約6,000 円のスピーカーを注文し、コンビニ払いを選択したところ、プリペイド型電子マネーでの支払いを求められ、コンビニで購入した電子マネーの情報を伝えた。支払完了メールが届いたが、商品が到着予定日を過ぎても届かなかった。その後、事業者から返金するというメールが届き、メッセージアプリでのやり取りに誘導するリンクが記載されていたが、どのように対応すればよいか。

（2024年6月受付 20歳代 男性）

**\* 消費者へのアドバイス \***

**◇購入前に悪質通販サイトでないかよく確認する！**

トラブルが寄せられる通販サイトには、次のような特徴が見られます。悪質な通販サイトの特徴を知り、少しでも怪しいと感じたら注文をしないようにしましょう。

- 市場では希少なものがこのサイトでは入手可能となっている。
- ブランド、メーカー品で価格が通常より安い。
- サイト内の説明が不自然な日本語の文章となっている。
- 支払い方法が限定されている。振込先の銀行口座の名義が個人名である。
- キャンセル、返品、返金のルールがどこにも記載されていない。

○サイト上に事業者の名称、住所、電話番号が明確に表記されていない など。

#### 悪質通販サイト情報

越境消費者センター（CCJ）ウェブサイトでは「悪質通販サイト情報」を掲載しています。少なくとも購入前に確認して、ここに掲載されている事業者サイトからは購入しないようにしましょう。

#### 悪質通販サイトのトラブルにあわないために（越境消費者センター（CCJ））

[https://www.ccj.kokusen.go.jp/aksht\\_tuhn](https://www.ccj.kokusen.go.jp/aksht_tuhn)

※ 現存のウェブサイトを一網打尽したものではありません。掲載されていないウェブサイトであっても、上記のような特徴が見られる場合は、信頼できるウェブサイトか否かを慎重に判断してください。

#### ◇プリペイド型電子マネーをコンビニで購入し、その情報をメール等で伝えるよう求められた場合は、応じない！

コンビニ等でプリペイド型電子マネーを購入するよう指示し、電子マネー番号等の情報を写真に撮り、メールで送らせる等の方法は詐欺の手口です。そのような方法で支払い求められた場合は、絶対に応じず、購入の手続を進めないでください。プリペイド型電子マネーの情報を一度相手に伝えてしまうとお金を取り戻すことは非常に困難です。

#### ◇トラブルにあってしまった場合は、すぐに決済関連事業者に相談する！

##### 【クレジットカード決済の場合】

クレジットカード会社に対してトラブルにあったことを連絡することで、クレジットカード会社から対応が得られる場合があります。早急にクレジットカード会社に相談しましょう。

##### 【銀行振込の場合】

銀行振込で支払ったお金を取り戻すことは非常に困難ですが、早急に振込先銀行に事情を伝え、相談しましょう。併せて、最寄りの警察に被害を届け出るようにしましょう。警察に相談した場合は、その旨も振込先銀行の相談窓口に伝えましょう。

##### 【プリペイド型電子マネーの場合】

お金を取り戻すことは非常に困難ですが、早急にプリペイドカードの発行会社に連絡しましょう。併せて、最寄りの警察に被害を届け出るようにしましょう。

#### ◇不安に思ったらすぐに消費生活センター等に相談する！

＊消費者ホットライン「188（いやや!）」番

最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

＊越境消費者センター（Cross-border Consumer center Japan：CCJ）

海外の事業者との間での取引でトラブルにあった消費者のためのオンラインの相談窓口です。

＊警察相談専用電話「#9110」

最寄りの警察の相談窓口につながる全国共通の電話番号です。被害に遭ってしまった場合には警察にも相談しましょう。

=====  
大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

E-mail：oita-shouhi@pref.oita.lg.jp  
-----

☆ **メルマガバックナンバー**（これまでの配信内容は、こちらからご覧ください）

<http://www.pref.oita.jp/site/syohi-senta/mailmaga.html>  
-----

☆ **Facebook** で暮らしに役立つ最新情報を発信しています！

★ Facebook に登録していなくても、見るすることができます。

<https://www.facebook.com/oita.iness>  
-----

～「ながら見守り」にご協力ください～

子ども達を犯罪被害から守るために、「気楽に」「気長に」「危険なく」自分のペースにあわせた見守り活動を始めてみませんか？

ウォーキングや犬の散歩、花の水やり、仕事などをし「ながら」、子どもを見守り、不審者を地域のコミュニティに入らせないようにしましょう。  
-----

### 【消費生活に関するご相談は・・・】

#### ☆ **市町村の消費生活相談窓口**

県下すべての市町村で、消費生活センターや相談窓口が設置されています。

次の消費者ホットラインは、全国どこでも、お近くの市町村や県の相談窓口をご案内します。お気軽にご相談下さい。

《 **消費者ホットライン：188** 》

#### ☆ **大分県の消費生活相談窓口**

※メールやファックスでは受付しておりません。

##### ◇ **消費生活等相談**（契約、販売方法、多重債務、消費生活に関する相談）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～17：30
- ・ 相談電話：**097-534-0999**

##### ◇ **消費生活特別相談**

- ・ 受付時間：日曜日（第3日曜をのぞく）13：00～16：00

- 相談電話：097-534-0999

---

☆ **メルマガ登録者を募集しています！**

配信ご希望の方は、お名前、市町村名、「PC版または携帯版」の配信希望と書いて、下記メールアドレスあて送信してお申し込みください。（配信停止も同様）

○申込先 → [iness.csm@pref.oita.jp](mailto:iness.csm@pref.oita.jp) （メルマガ専用アドレス）



商品が届かない・・・！ 返金してもらえない・・・！

# 悪質通販サイトを巡るトラブルにご注意

数日前



希少な商品が買えた！

ブランド品が安い！



何日待っても商品が届かない・・・

事業者と連絡も取れない・・・



ネット通販で買い物前に確認を！

## こんなサイトに要注意

- ✓ 市場では希少なものがこのサイトでは入手可能となっている
- ✓ ブランド、メーカー品で価格が通常より安い
- ✓ サイト内の説明が不自然な日本語の文章となっている
- ✓ 支払い方法が限定されている。振込先の銀行口座の名義が個人名である
- ✓ キャンセル、返品、返金のルールがどこにも記載されていない
- ✓ サイト上に事業者の名称、住所、電話番号が明確に表記されていない など



国民生活センター  
越境消費者センターHPにて  
悪質通販サイト情報  
公表中



「このサイト、大丈夫？」と思ったらチェック！  
ここに掲載されていたら注文しない！

トラブルの相談は  
消費者ホットライン「188」または  
国民生活センター越境消費者センターへ！



独立行政法人  
国民生活センター（2024年12月）