

ネット通販で違う商品が届く！？

インターネット通販を利用して商品を購入したが、広告とは異なる商品が届いたと相談が寄せられています。令和7年6月13日公表の消費者白書によると、インターネット通販に関する相談件数は前年度より1.4%減少しましたが、65歳以上の高齢者の相談は0.6%増加しました。

【事例1】士別市 70歳代 男性

首元を温めるマッサージ器をネットで見つけ興味を持ち、9,960円をクレジット決済で購入。いつも利用する大手通販サイトであればすぐに注文確認メールが届くが、今回は届かなかったため少し不安を感じた。約2週間後、商品が届き開封するとネットで見た商品とは異なる粗悪品であったため交換を希望している。商品は中国から配送されているようだ。念のためクレジット会社に架電すると既に引き落としになっていることが分かり、プラットフォーム事業者にも連絡を試みているがなかなか繋がらない。商品名で検索すると、他の販売店では15,000円くらいで販売しているようで、自分はだまされたのだろうか。

【相談処理】

●プラットフォーム事業者もしくは直接事業者へメールや電話で交換を申し込むよう助言をし、自主交渉のうえ返金に至りました。

【アドバイス】

●注文前に、事業者が記載している住所に所在しているか、連絡先に連絡が取れるか確認してから注文しましょう。

●高級ブランド品を正規販売店の販売価格よりも極端に安く表示しているサイトは模倣品を取り扱っている可能性が高いので注意しましょう。

●購入時の決済方法が、事前の口座振込み(特に個人名義)や代引き配達だけになっている場合は注意が必要です。代引き配達の場合、後で注文した商品と違うと分かって宅配事業者から代金を取り戻すことは困難です。

●通販サイトからも販売会社と連絡が取れないため返金ができないと言われたケースもあります。事業者と連絡が取れない場合、代金の返金は難しいです。

トラブルを生じた場合は士別地区広域消費生活センターにご相談ください。



消費生活相談専用ダイヤル (0165)23-3820

午前8時30分～午後5時15分（土・日・祝日・年末年始を除く）

■事業者と消費者間の契約に関するトラブルや、消費生活で悩んでいる方専用
来所相談、電話相談、電子フォームでのご相談も受けています

