



消費生活相談Q&A

通販サイトで購入した商品が届かず 販売業者と連絡も取れない

Q 通販サイトで有名ブランドのバッグを格安で購入し、銀行振り込みで代金を支払いましたが、配達予定日を過ぎても商品が届きません。メールで問い合わせましたが返信がなく、サイトに表示されていた住所や電話番号は存在しないことが分かりました。すでに支払った代金を返してもらうことはできますか。

A 販売業者と連絡が取れない場合、銀行振り込みで支払った代金を取り戻すことは難しいです。このような悪質な通販サイトのトラブルに遭った場合は、消費生活センターや警察署に相談し、振込先の銀行に口座凍結を申し出ましょう。振込め詐欺救済法により、支払った代金の一部が戻ることがあります。

また、クレジットカードで決済した場合は、返金される可能性があるため、できるだけ早くカード会社に相談しましょう。トラブルに備え、通販サイトを利用した際の最終確認画面などをスクリーンショットで保存し、記録を残しておきましょう。

なお、悪質な通販サイトには次のような共通点があります。

- 販売業者の名称・住所・電話番号が表記されていない
- 日本語の表現が不自然である
- 支払方法が前払いの銀行振り込みに限定されている



- 振込先の口座名が個人名である
- 有名なブランドやメーカーの商品で価格が極端に安い

不安に思ったりトラブルになったりした場合は消費生活センターに相談してください。

※くわしくは同センター(☎23-1161)へ。