

## 消費生活 トラブル相談

### 訪問者別メニュー

-  キッズ向け
-  中高生向け
-  一般・若者向け
-  シニア向け

### こんなにある！ 身近なトラブル

- インターネット/ゲーム**
  - ワンクリック請求
  - ネット通販
  - スマートフォン
  - オンラインゲーム
  - ネット通販(商品未着)
  - モバイルデータ通信(Wi-Fi等)
- 悪質商法
- 振り込め詐欺

## よくある 消費生活相談

### 基礎知識

消費生活トラブルで  
困ったら

 消費者  
ホットライン

ゼロコーナーゼロ 守ろうよ、みんなを！


**0570-064-370**

騙されやすい度  
✓ **チェック!**

「私は大丈夫」と  
思っていますか？

クイズ あなたなら  
どうする？

消費者生活  
相談事例より

 **教材・資料**

消費生活教材・資料の  
ダウンロード

### 相談窓口一覧

## ネット通販(商品未着)に関するトラブル

掲載日: 2014年3月31日

 印刷する

 PDFで表示する

インターネット通販は手軽に商品を買うことができる一方、商品が届かないなど、トラブルも多く発生しています。



### ご相談内容

インターネットで激安のブランドバッグを注文し、指定された口座に代金を振り込んだが商品が届かない。問い合わせのメールをしてもはぐらかすような回答ばかりされ、そのうちに返信もなくなった。サイトには電話番号や住所の記載がなく、よく見てみると日本語の表現がおかしいところもある。商品を送ってもらうか解約し返金して欲しいが、どうしたらよいだろうか。

### アドバイス

## スマートフォンで見ると



ケータイ電話からもアクセスできます。



事業者の連絡先等が記載されていないと、消費生活センターでも交渉することは難しいので、「事業者の住所や連絡先が記載されていない」「極端に安い」「不自然な日本語がある」「支払い手段が銀行振り込みしかない」という場合は契約に注意してください。

万一被害に遭ってしまった場合は、インターネット取引の専門の相談機関である[一般社団法人ECネットワーク](#)、海外の事業者であれば[消費者庁越境消費者センター](#)に相談してください。消費者庁越境消費者センターのホームページには模倣品の販売が疑われた海外ウェブサイトや、販売が強く疑われる海外ウェブサイトが紹介されているので確認してください。



## 似ている事例

- ▶ [ネット通販に関するトラブル](#)
- ▶ [\[動画\]インターネットの危ない世界 4. ネットショッピング](#)
- ▶ [\[消費生活トラブル相談事例\]通信販売・インターネット通販](#)

お悩み  
ご相談は  
こちら



消費者ホットライン

身近な相談窓口につながります

ゼロ・ゴ・ナナ・ゼロ 守ろうよ、みんなを！

☎ 0570-064-370

◉ [このページの先頭へもどる](#)