

「インターネット通販トラブル110番」の実施結果について

滋賀県消費生活センターでは、12月から1月にかけて、消費者の被害回復および被害予防を図ることを目的として「インターネット通販トラブル110番」を実施しましたので、その結果を報告します。また、同時期に実施した滋賀県公式LINEアカウントによる「インターネット通販に関するアンケート」の結果を踏まえ、消費者が被害に遭わないためのアドバイスを紹介します。

実施期間および対象

- 期間：令和6年12月2日(月)～令和7年1月31日(金)(土日・祝日、年末年始除く)
- 対象：事業者を除く一般消費者からのインターネット通販に関する契約トラブルなどの消費生活相談

実施結果

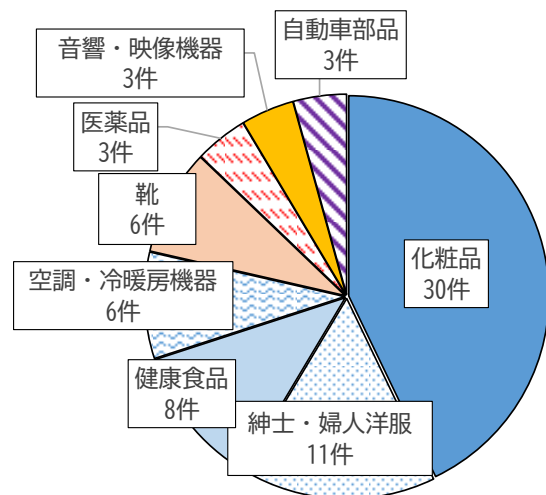
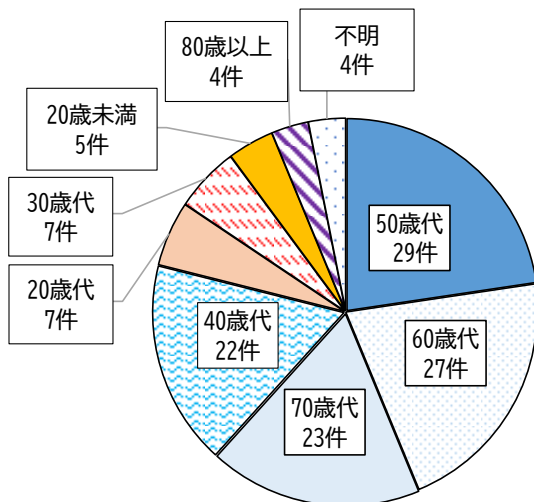
(1) 受付件数 128 件(期間中の全相談件数 580 件の 22.1%)

(2) 相談の内訳

● 契約当事者性別：男性 68 件、女性 59 件、不明・無回答 1 件

● 契約当事者年齢(人)

● 主な商品・サービス名(件)(その他 58 件除く)



(3) 相談の特徴

寄せられた相談のうち、化粧品(30件)と健康食品(8件)に関する相談38件のうち、36件は定期購入に関するもので、相談全体の約3割を占めました。また、定期購入に関する相談の6割がSNS上の広告を見て購入されており、SNS上の広告では、定期購入を条件としているなどの契約内容が分かりづらいことが伺えます。

その他では、商品が届かない、事業者と連絡が取れなくなった、注文したものと違う商品が届いた、といった相談が計52件と目立っています。

主な相談事例と消費者へのアドバイス

事例1 SNSの広告に「定期縛りなし、1回限り」と記載があったので、お試しのつもりで化粧品を注文したところ、定期購入となっていた。解約したい。

定期購入に関する相談が依然として多くみられます。インターネット通販に関するアンケートでは、利用する際に気を付けていることとして、「一回限りの定期購入か確認している」との回答は約半数（49.1%）、「最終確認画面で契約内容を再確認、スクリーンショット等で残している」との回答は約3割（31.6%）でした。

【アドバイス】

- ▶「定期縛りなし」とは「購入は1回限り」ということではなく、「最低〇回は購入が必要という縛りはない定期購入」という意味で使われている可能性があります。
- ▶インターネット通販では必ず「最終確認画面（契約条件が記載されている画面）」で、定期購入が条件となっていないか、最低購入回数の指定（縛り）がないか、解約の条件が厳しくないか、2回目以降の販売条件や料金等を確認しましょう。
- ▶万が一のトラブルに備えて、最終確認画面のスクリーンショットを必ず保存しましょう。

事例2 インターネット検索で見つけたサイトで音響機器を注文した。個人名義の指定口座に振り込むよう指示があり、代金を振り込んだところ、在庫切れで返金するので〇〇ペイのIDやQRコードを送るよう連絡があった。そのうちサイトが見られなくなり、騙されたことに気づいた。

振込先が個人口座かどうかは悪質サイトを見分けるポイントの一つです。アンケートでは、「振込先を確認している」との回答は約2割（18.0%）でした。

【アドバイス】

- ▶通販サイトを利用する際は、販売業者の所在地や連絡先、業者名などの情報を必ず確認しましょう。
- ▶「〇〇ペイで返金します」と言われたら詐欺を疑ってください。返金するといいいながら、送金させられるトラブル事例もみられます。
- ▶そのほか下記のような特徴があれば詐欺サイトの恐れがあります。事前に確認しましょう。
 - ・サイト内の日本語が正しく表記されていない
 - ・希少なものが入手可能となっている
 - ・価格が通常より著しく安い
 - ・支払い方法が限定されている、もしくは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や住所、電話番号が明確に表記されていない

参考（滋賀県公式LINEアカウントによる「インターネット通販に関するアンケート」）

＜実施期間＞令和6年12月6日（金）～8日（日）

＜対象＞滋賀県公式LINEアカウント友だち登録者（203,440人）うち回答者数 3,777人

調査結果の詳細は、滋賀県HP（<https://www.pref.shiga.lg.jp/file/attachment/5512357.pdf>）に掲載されています。