

こんな消費生活トラブルに気を付けましょう



2026/8/28

その通販サイトは信用できますか？

通販サイトで注文したが商品が届かず、事業者と連絡がとれないなど、海外に拠点があると思われる悪質通販サイトによるトラブルが増えています。

●相談事例

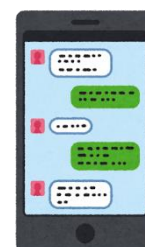
○通販サイトで商品を注文し、代金は〇〇ペイで送金した。商品を発送するとのメールはあったが、届かなかったので発送時期を確認したら、在庫がないので代替品または返金対応したいと連絡があった。返金を求めたところ、LINE（ライン）のアカウントに連絡がほしいと言われた。

○通販サイトで商品を注文し、銀行振込で支払った。後日、注文品が欠品しているので代替品または返金対応したいとメールが届いた。銀行口座へ返金するよう申し出たが、返金の連絡は LINE（ライン）で行ってほしいとアカウント情報が送られてきた。そのメールは書体が今までとは異なっており、外国語のようだった。

●アドバイス

○トラブルが発生するサイトには次のような特徴があります。注意しましょう。

- ・ サイト内の日本語が正しく表記されていない。
- ・ 銀行振込での振込先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。
- ・ サイト内の画像や記載に別のフリマサイトなどの画像や文言が流用されている。
- ・ 購入代金を〇〇ペイで支払う際、「支払う」機能ではなく、個人アカウント宛てに「送る」機能になっている。



○実際に LINE（ライン）アカウントを交換してやり取りをしていると、返金手続きをしているはずが送金していたという事例もあります。おかしいと思ったら、相手の指示に従わないようにしましょう。

○万が一、トラブルにあってしまった場合は、できるだけ早く、決済関連事業者にご相談しましょう。また、最寄りの警察に被害を届け出るようにしましょう。

1つでも心当たりがあったら、
お住いの地域の消費者センター（相談窓口）もしくは消費者ホットライン188へ電話！！