

ソーシャル・ネットワーキング・サービス（SNS）の広告で見た通販サイトを利用し「在庫処分 70%OFF」というブーツをクレジットカード決済で購入した。しっかりした作りのサイトだったので迷わず注文し、到着まで1～2週間かかるというため待っていたが商品が届かず、連絡先もサイトに見当たらない。その後、カード会社から請求があった。支払うしかないのか。

（30歳代女性）

インターネットの通販サイトで商品を購入したのに「いつまでたっても商品が届かない」「偽物が届いた」「事業者に連絡しても返信がない」などの相談が後を絶ちません。

近年はクリスマスやお正月など、消費者の購買意欲が上がる時期に詐欺や模倣品サイトが多く現れ、冬季（11月～1月）にトラブルが集中する傾向があります。

詐欺や模倣品サイトは、サイト内の日本語の「文体」や「文章表現」に不自然な点があります。「大幅な割引」をうたっているサイトにも注意しましょう。

以前は「クレジットカード」のほか「銀行振り込み」で代金を支払わせるケースがありましたが、警察や金融機関による口座凍結の取り組みで「銀行振り込み」は減っています。

ただし、以前は少なかった「代金引換郵便（代引き）」で支払わせるケースも増えており、注意が必要です。

こうしたサイトを見分けることは非常に困難です。購入前に、インターネットで当該サイトに関するトラブル情報を確認するなどして慎重に契約しましょう。

また、詐欺や模倣品のトラブルに遭った場合は、すぐに最寄りの消費生活相談窓口に相談を。海外事業者とのトラブルは国民生活センター越境消費者センター（CCJ）でも相談を受け付けています。