

【緊急！】消費者トラブル注意報 第102号

通販で出品者都合のキャンセル。 その後、代金引換で届いた商品は別物！

以前から大手通販サイトを騙った悪質業者による送り付けや代引きの詐欺が横行しています。

最近では、新たな手口として、通販サイト上で一度成立した注文が、出品者の都合でキャンセルされた後、その出品者から代金引換で荷物が送られ、開けたら別の物だった、という相談が相次いでいます。

これまでの送り付け商法とは異なる、消費者の心理や業者のシステムの隙間を利用した、巧妙で悪質な手口で、注意が必要です。

□相談事例

大手通販サイト A 社で、有名メーカーの腕時計が B 社から格安で販売されていたので注文した。その後、A 社から「B 社の都合で注文がキャンセルされました」とメールが来た。1 週間ほどして宅配業者から代引きで商品が届いた。粗雑な梱包に A 社のロゴ入り貼紙で「システムメンテナンスのため、代引きで送ります。サイト上で支払済の場合はサイト上で返金されるので安心してください」と記載されていた。宅配業者に代金を支払って開けてみると、注文した商品ではなく、別の時計だった。すぐに宅配業者に返金を求めたが、「開封後は返金できない」と拒否された。出品者である B 社とは連絡が取れない。

■消費者へのアドバイス

- 今回の手口は、①大手サイトで契約（注文）する ②出品者の都合でキャンセルされる ③キャンセルされたはずの商品が代金引換で届く④代金を支払い、開封したら別の商品と発覚する ⑤宅配業者は返金しない（できない）、というものです。
- 届いた商品やメールの発送元、商品の梱包状態、記載事項や内容を確認する、可能であれば商品を確認後に支払う、などの慎重な対応が必要です。

■熊本県消費生活センター 相談電話 096-383-0999

（受付時間：平日の午前 9 時から午後 5 時まで）

■最寄りの警察署または警察安全相談電話（# 9 1 1 0（受付時間：24 時間））

【問い合わせ先】

熊本県環境生活部県民生活局 消費生活課 小澤・西村
電話：096-333-2308 内線：7478・7479