

インターネットでの海外通販トラブルが急増しているとして、消費者庁の専門の相談窓口「越境消費者センター」では、ホームページ(<http://www.cd-ccl.caa.go.jp/>)上で典型的な相談事例の公表を始めた。

同センターは2011年11月に開設。海外通販は、注文した商品が届かなかったり、商品が偽物だったりしても、言葉の問題などで消費者が被害回復をはかるのが難しい。同センターはこうしたトラブルなどについて相談を受け付けている。

開設から今年9月末までに同センターに寄せられた相談は計5000件超。ほぼ右肩上がりで増え続けているため、件数がとりわけ多かったり、短期間に集中的に寄せられたりした事例を公表することにした。

今回は、音楽機器を銀行振り込みで購入したものの、商品が届かないまま連絡も取れなくなったという詐欺的サイト、「ト

## 海外通販トラブル急増 消費者庁が相談事例公表

ライアル商品0円、送料590円」との表示を見て化粧品を申し込んだら、自動的に定期購入の契約となり、商品代金1万9000円を請求されたという解約トラブルなど、4件を公表。

事例ごとに、トラブルを回避するためのサイトの見方など、具体的な注意点も紹介している。

消費者庁では「海外業者との取引でいったんトラブルになると、解決は難しい。買い物をする際の参考として役立ててほしい」と話す。相談事例は随時追加していく予定。

5分でわかる! 海外サイト・海外旅行 ショッピングトラブル 調べたい内容

ホーム 相談方法 注意書き 開庁サイト 違反商品 FAQ 相談窓口

海外から購入した商品に関するトラブルの解決をお手伝いいたします。

お気軽にご相談ください

消費者庁

【ご相談へ】  
 海外から購入した商品、サービスのトラブルやトラブルが原因で発生した被害について、本庁に相談し、また、被害額や損害賠償について相談、適切なサイト・業者の検索や対応、対応の遅延を解消、また、相談内容の公表などについてお問い合わせください。お問い合わせは、相談内容の公表を希望しない限り、お問い合わせ先・連絡先を公表することはありません。お問い合わせ先・連絡先を公表することはありません。

CD-CCL  
<http://www.cd-ccl.caa.go.jp/>

消費者庁越境消費者センターのホームページ