

## 消費者啓発参考情報「くらしの110番」トラブル情報

### ネット通販 -思いがけないトラブルが起きています-

#### 【事例1】

頼んだ覚えのない商品が届いた。調べると、いつも利用する通販サイトから注文完了のメールが届いていて、注文時間は就寝している時間だった。

#### 【事例2】

ネット検索で見つけた中古の楽器を買おうと、注文画面に個人情報を入力し、決済方法を選択したところで画面が固まった。申し込みできているのか分からないので、もう一度注文し直した方が良いだろうか。

#### 【事例3】

ネットでサプリメントの広告を見て買ってみようと思い、販売サイトで個人情報を入力したが気が変わり、申し込みはせずに画面を閉じた。その後「申し込みがまだです」というお知らせのメールが届いた。なぜだろう。

インターネット通信販売は簡単で便利な反面、思いがけないトラブルが起きています。

ネットを見ている途中でスマートフォンを持ったまま眠ってしまったり、自覚のないまま購入ボタンを押し、購入に至ったと思われるケースがあります。通販サイトによってはワンクリック申込に設定していて、一度クリックしただけで申し込みが完了してしまったケースもあります。

また、端末やシステムの不調等で注文確定前にエラーとなり、注文できていないと思って再度申し込みしたところ、二重注文になったというトラブルも起きています。

また、ネット通販では、購入の際に個人の情報を入力しますが、途中で入力を止めて画面を閉じても、入力した情報がすでに「個人情報取扱事業者（主に販売業者）」に取得されていることがあります。

#### 【消費者へのアドバイス】

1. ネット通販の特徴や注文の仕組みなどを知り、慎重に利用しましょう。
2. 個人情報の取得・利用等について、プライバシーポリシーや利用規約で確認するようにしましょう。

困った時には、お近くの消費生活センター等にご相談ください。

消費生活センターへのお電話は、消費者ホットライン「188」へお掛けください。

（くらしの110番2023年12月）