令和７年５月

【通販サイトのアカウント不正利用】

【相　談】

大手通販サイトの利用履歴に、心当たりのないノートパソコンの注文を見つけた。１週間前のことで、全くの別人あてに配達されていた。すぐにクレジットカード会社に連絡して支払いを止め、通販サイトのアカウントも削除した。１か月後、後払い決済代行業者から７万円の請求ハガキが届いたので、通販サイト運営事業者に連絡したが、アカウントがなければ情報は調べられず、相談には応じられないと言われた。

【アドバイス】

通販サイトのアカウントは、サービスを受けている会員であることを示す大切な情報です。アカウントを削除すると、利用者は、会員としてのサービスが受けられず、事業者は、会員登録のない人への対応を拒否する場合があります。事業者の協力が得られなければ、消費者相談での解決は極めて困難となるため、事業者との連絡手段としてアカウントは問題解決まで保持しておきましょう。

インターネット通販で不正な注文が発生した場合は、まず、注文先の通販サイト運営事業者に連絡し、調査を依頼します。クレジットカード決済の場合は、同時に、カード会社に連絡して必要な手続きを行います。カード会社への連絡だけでは、注文が他者による不正なものであることを通販事業者が把握できず、支払いの請求を受けることがあります。

アカウントの不正利用に気づかないでいると、被害がますます拡大することから、早急な対応が必要です。ヘルプセンターなどのある大手通販サイトでは、登録アドレスの変更など、必要な対応を助言されますので、指示に従いましょう。対応の方法が分からないなど、不安な時は、消費生活センターなどに相談してください。

**消費者ホットライン　　☎局番なしの１８８（泣き寝入りはいやや！）・・・お近くの消費生活センター等につながります。**