

消費者啓発参考情報「くらしの110番」トラブル情報

代引き配達を利用した通販サイトのトラブルに注意！

【事例1】

動画共有SNSに出てきた「有名工業大学と共同開発した冷風扇」という広告を見て代引きで注文した。代金を支払って荷物を受け取り、中を確認すると商品は粗悪品だった。荷物の伝票に書かれていた返品・交換を扱うような名称のセンターに返金を申し出たいのだが、連絡が取れない。

【事例2】

SNSで大手メーカーの広告を見てシャツを注文した。支払い方法が代引きしか選べず、注文の最終確認画面も出なかったことが気になり、メーカーに問い合わせると、その商品は製造販売していないと言われた。受取拒否したい。

通信販売サイトで代金引換サービス(以下、代引き配達)を利用し、偽物や粗悪品が届いた、販売業者と連絡が取れないなどのトラブルが多発しています。

代引き配達は、荷物受取時に支払いを行う仕組みで、品物を確認するのは開封後です。そのため、偽物と気づいても代金は既に支払い済みとなります。

悪質な業者からの返金は期待しづらく、宅配業者に一旦受け取った(開封した)荷物の引き取りや返金・補償を求めることも基本的にはできません。

また、通信販売はクーリング・オフ制度が適用されず、契約が成立すると解約は購入者と販売者双方の合意が必要になるため、安易に一方的な受取拒否(支払い拒否)をするのは問題を招く恐れがあります。

一旦支払った代金の返金は大変困難です。トラブル防止のため、信頼できないサイトの利用を避けることが重要です。

【消費者へのアドバイス】

- 悪質販売サイトの主な特徴です。必ず「注文前」に確認し、少しでも不審に感じたら利用を控えましょう。
 1. 価格が大幅に値引きされている、品薄・人気商品の在庫が有り安価、日本語の字体や文章表現に違和感がある、支払い方法が「代引き配達」しか選択できない。
 2. 「特定商取引法に基づく表記」や「会社概要」に事業者名、所在地、連絡先等の記載がない、記載の所在地や連絡先が実在しない。
- 注文前にメーカー公式サイトで商品や販売サイトが架空・偽物ではないか確認しましょう。又、通販サイトや販売業者をインターネットで検索し、不審な情報があれば注文を控えましょう。

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 2025年10月)