

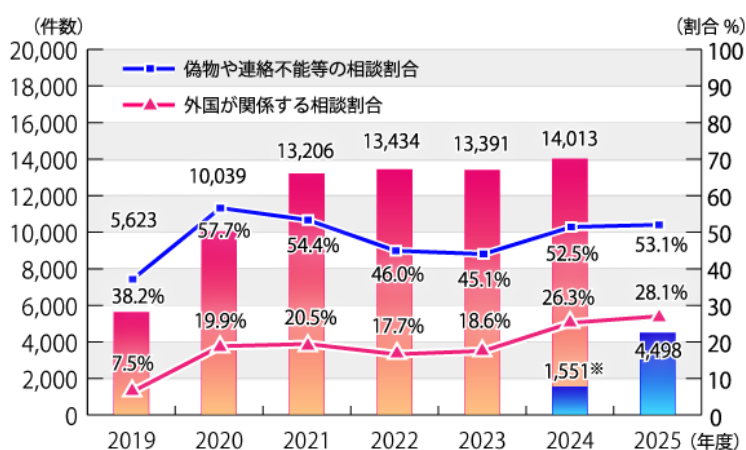


代引き配達利用ネット通販のトラブル急増中 インターネット通販をご利用のかたはご注意を

国民生活センターによりますと、2年前の4月に「偽物が届くインターネット通販トラブルで代金引換サービスの利用が増加している」旨の注意喚起を行いましたが、その後も同様のトラブルが依然として寄せられています（下段グラフ参照）。

代引き配達では消費者は宅配事業者に代金を支払って荷物を受け取るため、事前に代金を支払ったのに商品が届かないといったトラブルはなく、また、クレジットカード番号等を販売サイトの運営事業者に伝えずに決済できるため、気軽に利用できる点が大きなメリットとされています。

しかし、「届いた商品が広告と異なり、偽物（粗悪品）だった」「返金を求めたいが販売サイトと連絡が取れない」といった相談が多く寄せられています。販売サイトと連絡が取れない場合であっても、代引き配達を請け負った宅配事業者に商品代金の返金や補償を求めることは難しく、解決が困難となるケースが目立ちます。



相談事例

- 大手家電メーカーのロゴが掲載されている広告を見てポータブルファンヒーターを代引き配達で注文したが、メーカーと無関係の品物だったトラブル。

- ・ブランドのスニーカーが安く売られているのを見つけ、代引き配達なので商品が届かなければ支払う必要もないと思い注文したが、商品は届いたが偽物だったトラブル。
- ・綿麻素材の表示があったズボン 4 着を代引き配達で購入したが、届いた商品がポリエステル製だった。販売サイトは商品に問題はないとして返金に応じないトラブル。
- ・SNS 広告から有名スポーツメーカー製のセーターを代引き配達で購入したが、偽物だった。注文時に最終確認画面がなく、販売サイトの連絡先も不明であるトラブル。
- ・販売サイトでランタン 2 点を代引き配達で購入したが、届いた物は色違いだったので交換希望だが、販売サイトと連絡がつかず、宅配事業者にも「発送元はわからない」と言われたトラブル。

相談事例からみる問題点

- ・代引き配達の場合、商品が届いたことを確認した上で支払うことができるが、届いた商品が偽物だったり、粗悪品だったりすることがある。
- ・販売サイトと連絡が取れない、最終確認画面がないなど、関係法令が遵守されていないことがある。
- ・販売サイトに問題が認められる場合であっても、代引き配達の宅配事業者に対応を求めることは難しいことが多い。

消費者へのアドバイス

- ・注文前に、販売サイトの住所、連絡先等を確認するとともに、大幅に値引きされているなど、少しでも怪しいと思ったら注文しないことが大切です。
- ・代引き配達だからといって安心せず、仕組みや特徴を理解して利用しましょう。
- ・不安に思った場合やトラブルになった場合には、すぐに最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

＊消費者ホットライン「188（いやや!）」番

最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

啓発チラシは裏面（次頁）です