



【INDEX】

<消費者トラブル注意情報>

1. 偽物が届くインターネット通販トラブルで“代引き配達”の利用が増加しています！！
2. 消費者トラブルFAQサイトを開設しました

<消費者トラブル注意情報>

1. 偽物が届くインターネット通販トラブルで“代引き配達”の利用が増加しています！！

全国の消費生活センター等には、インターネット通販における「偽物」に関する相談が多数寄せられ、そのうち“代金引換サービス”（以下、代引き配達）の利用によるトラブルが増加



しています。2020年度は偽物の相談のうち約5割を占め、2021年度以降は6割程度となっています。

インターネット通販では、消費者は通販サイトの写真や情報をもとに申し込むこととなりますが、“公式通販サイト”“正規品”と思って申し込んだはずが、届いた商品は「偽物」だったという相談が多く寄せられています。また、“代引き配達”の場合、消費者は宅配業者に代金を支払って荷物を受け取り、開封して初めて商品を確認することになるため、代金を支払う前に商品が「本物」か「偽物」かを確認することができ

ません。代金を支払った後に商品が「偽物」とわかって、宅配業者等に返金を求めても返金されません。

◆◆◆相談事例◆◆◆

【事例1】代引き配達”で宅配業者に代金を支払った後に商品が「偽物」とわかり、宅配業者に返金を求めたが返金されなかった

SNSを見ていたところ、国内ブランドの下着の広告が表示され、公式通販サイトの広告と思い、広告のリンク先になっていた通販サイトにアクセスした。通販サイトでは、ブラジャーが1枚約4,000円で、1,000円追加すると2枚購入できるということだったので、2枚5,000円で代引き配達で注文した。後日、宅配業者に代金を支払って荷物を受け取り、荷物を開封して商品を確認したが、偽物だった。通販サイトの画面は残しておらず、販売業者の



情報はメールアドレスしかわからない。宅配業者にも相談したが「荷物を開封した後は受け取り拒否にはできない。返金はできない」と言われた。送り状の依頼主の欄には、発送代行業者と思われる事業者の名称、住所、電話番号が記載されており、販売業者の情報は不明である。当該ブランドのホームページには、当該ブランドの名称をかたったなりすましの広告やなりすましのSNSアカウントに注意するようという注意喚起情報が公表されていた。購入前に確認すればよかった。
(2022年5月受付 60歳代 女性)

【事例2】SNS上の広告をきっかけに大幅に値引きされたブランド品を注文したところ、「偽物」が届いた

画像専用SNSを見ていたところ、ブランドサンダルの広告に「キャンペーン中。注文したら2足目が無料」と表示されていたため、お得だと思って通販サイトにアクセスし、ブランドサンダル2足約1万2,000円を代引き配達で注文した。本日、宅配業者に代金を支払って荷物を受け取り、商品を確認したところ、通販サイトの商品ページの画像にはブランド名の印字や刻印



があったのに、届いた商品には無く、また入れ物も化粧箱ではなくビニール袋だった。注文したブランドサンダルではなく、偽物なので返品して欲しいと思った。送り状の依頼主の欄に記載されていた配送代行業者と思われる事業者に電話したが、「荷物の問い合わせは受け付けられません」との音声ガイダンスが流れた。通販サイトに電話番号の記載はない。商品を返品するので返金してほしい。

(2022年12月受付 40歳代 女性)

◆◆◆相談事例からみる特徴と問題点◆◆◆

- トラブルの入り口は“SNS上の広告”が目立っている。
- “代引き配達”しか選択できない通販サイトや“代引き配達”に一方的に変更される通販サイトで「偽物」が届くケースがみられる。
- 大手通販サイト(プラットフォーム)に出店している販売業者との取引でも「偽物」が届くトラブルがある。
- 販売業者は意図的にオンラインマーケットプレイス外での取引に持ち込んでくる。消費者は「偽物」が届いても、プラットフォームの補償サービスが受けられない。
- 通販サイト上や“代引き配達”の送り状に販売業者の情報が記載されていない。

◆◆◆消費者へのアドバイス◆◆◆

- 「偽物」が届く通販サイトの特徴を知って、少しでも怪しいと感じたら取引しない。

「偽物」が届いたという通販サイトには、次のような特徴がありますのでご注意ください。

【「偽物」が届く通販サイトの特徴】

- 販売価格が大幅に値引きされている。
 - 通販サイトに記載されている日本語の字体、文章表現がおかしい。
 - 販売業者の名称(会社名)、住所、電話番号などの情報が通販サイトに表示されていない。表示されていても虚偽だったり、無関係の情報である。
(特定商取引法では、販売業者の名称、住所、電話番号などを通販サイト等の広告に表示しなければなりません(特定商取引法 11 条))
 - 通販サイトで支払い方法が“代引き配達”しか選択できない。
クレジットカード決済で注文したにもかかわらず、“代引き配達”に一方的に変更される。
 - “代引き配達”の送り状で、「依頼人」が販売業者の名称(会社名、サイト名)とは異なっている。
(送り状の「依頼人」の欄には、販売業者の名称(会社名、サイト名)が記載されておらず、「発送代行業者」の名称(会社名)が記載されていたり虚偽の情報が記載されていることがあります。)
- *上記のいずれかの項目に該当する通販サイトであっても、「偽物」が届く通販サイトではない場合があります。またいずれの項目にも該当しない通販サイトであっても、「偽物」が届く通販サイトの場合があります。



- “代引き配達”で宅配業者等に代金を支払って商品を受け取ってしまうと、後で商品が「偽物」だとわかって宅業者からの返金は困難です。

- 大手通販サイト(プラットフォーム)上の取引で、販売業者から一方的にキャンセルされ“代引き配達”で送ると連絡があっても、取引や支払いはせず、大手通販サイト(プラットフォーム)に連絡しましょう。

- 不安に思った場合や、トラブルが生じた場合は、すぐに最寄りの消費生活センター等へ相談しましょう。

*消費者ホットライン:「188(いやや!)」番 最寄りの市区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。



◆◆◆“代引き配達”の注意点◆◆◆

- 依頼人を確認し、依頼人に覚えがなければ受け取り拒否が可能です。
- 家族が代理で受け取る場合は受取人に確認してから代金を支払って受け取るようにしましょう。
- 代引き配達で宅配業者等に代金を支払った後は、宅配業者等からの返金は困難です。

(出典)独立行政法人 国民生活センターHP 発表情報

https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20230426_1.html

2. 消費者トラブル FAQ サイトを開設しました

国民生活センターでは、令和5年4月3日(月曜)に、「消費者トラブル FAQ サイト」を開設しましたので、お知らせします。このサイトは、消費者トラブルにあわれた方に対して、FAQ(frequently asked questions)形式で、トラブル解決を支援する情報を提供するとともに、相談窓口等を案内するものです。消費者トラブルにあわれた方が、時間や場所を問わず、まずはご自身で解決方法を調べ、そしてご自身で解決を図ることができるような環境を作っていくことは非常に重要であり、本 FAQ サイトはこうした消費者による自己解決を支援するための有効なツールになると考えています。

本 FAQ サイトの開設は、消費生活相談業務 DX(デジタルトランスフォーメーション)の取組みの一環であり、DX の本格実施に先立つ実証実験として実施するものです。今後、本 FAQ サイトの利用状況や利用者からのご意見等を分析して、順次掲載する FAQ 数を増やしていきつつ消費者にとって、より探しやすい、理解しやすい、そして役に立つ FAQ サイトとなるように検討してまいります。

よくあるご質問



【URL】消費者トラブル FAQ サイト

<https://www.faq.kokusen.go.jp/>

【二次元コード】



(出典)独立行政法人 国民生活センターHP 発表情報

https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20230403_1.html

★困ったときは、すぐに相談！ 局番なし 188(消費者ホットライン)

★豊島区在住・在勤・在学の方の商品の購入や契約のトラブルなど、消費生活に関する相談は「豊島区消費生活センター」で受け付けています。

【相談専用電話】03-3984-5515

詳しい内容はこちらから↓

<https://www.city.toshima.lg.jp/124/kurashi/shohi/center/021970.html>

●発行・問い合わせ先:豊島区生活産業課消費生活グループ TEL:03-4566-2416