

令和 5 年 4 月 26 日
独立行政法人国民生活センター

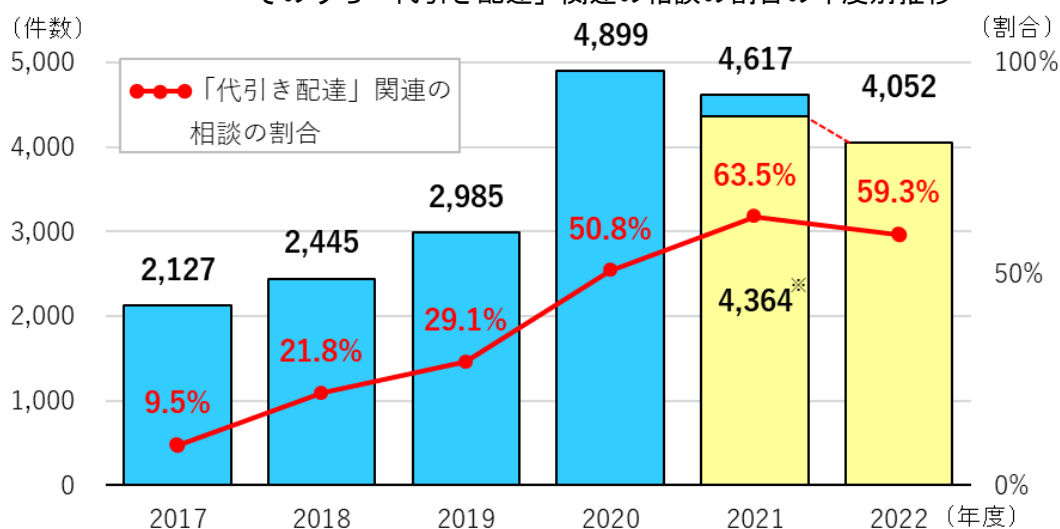
偽物が届くインターネット通販トラブルで “代引き配達”の利用が増加しています！！

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。

そこで、消費者トラブルを防止するために、インターネット通販の「偽物」に関する相談のうち、特に“代引き配達”に関する相談事例と問題点を紹介し、通販サイトに申し込む前の注意点を整理し、消費者への注意喚起を行います。

図1 PIO-NET¹にみるインターネット通販における「偽物」に関する相談および
そのうち「代引き配達」関連の相談の割合の年度別推移



※2021年度同期件数（2022年3月31日までのPIO-NET登録分）は4,364件。

¹ PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）は、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。相談件数は、2023年3月31日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

1. 相談事例（（ ）内は受付年月、契約当事者の属性）

【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)

【事例3】SNS上の広告をきっかけに大手百貨店をかたった偽通販サイトに注文してしまった

10日程前、SNS上で有名百貨店が閉店セールをするので海外ブランド品が安く購入できるという広告を見て通販サイトにアクセスした。通販サイトでは、海外の高級ブランドが通常価格より安く販売されており、財布を約1万8,000円で購入することにした。支払い方法は代引き配達にした。

先程、代引き配達で荷物が届き、宅配業者に代金を支払った。荷物を開封し、商品を確認したところ、百貨店の包装紙は無く、ビニール袋に箱が入っており、中に財布が入っていた。箱はつぶれ、財布は汚れており、材質も本物とは違っていたので偽物だと思った。通販サイトを探した

が見つからなかった。インターネットで調べると、偽の百貨店の閉店セールが存在することを知った。返品するので返金してほしい。

(2022年5月受付 50歳代 女性)

【事例4】大手通販サイトに出店している販売業者に、クレジットカード払いで注文したはずが“代引き配達”で「偽物」が届いた

約1週間前、大手通販サイトに出店している販売業者に約3万3,000円の腕時計をクレジットカード払いで注文した。その後、販売業者から「商品を送付したが配送ミスで返送された。返金する」とのメールが届いた。しかし、2日前、代引き配達で荷物が届いたため、販売業者が支払い方法を変更したのだと思い、請求された約2万8,000円を支払って荷物を受け取った。荷物を開封したところ、故障したブランド品の偽物の腕時計が入っていた。

販売業者にメールで連絡したがエラーになり連絡できなかった。大手通販サイトに相談したが「当社を介する売買があったことを確認できない。対応できない」と言われた。クレジットカード会社に決済状況を確認したところ、腕時計に関する決済は一切あがっていなかった。代引き配達の送り状には、依頼主の住所と電話番号しか記載されておらず、当該住所に所在しているのは別の無関係の事業者で、当該電話番号は個人宅につながることを確認した。詐欺にあったと思い、昨日、警察署に申し出たが相談としてしか受け付けてもらえず、消費生活センターに相談するよう勧められた。約2万8,000円を返金してほしい。

(2022年9月受付 50歳代 男性)

2. 相談事例からみる特徴と問題点

(1) トラブルの入り口は“SNS上の広告”が目立っている(事例1、2、3)

インターネット通販で「偽物」が届いたという相談の多くは、SNS上の広告がきっかけとなっており、消費者は通常価格より販売価格が安いことに目を引かれ、通販サイトにアクセスしています。通販サイトには、「公式」と表示されていたり、実在するブランドや販売店などのロゴマークや名称が表示されていたりするため、消費者は“公式通販サイト”と認識して注文しています。しかし、実際には、公式通販サイトに見せかけた“偽通販サイト”であり、届いた商品が「偽物」だったという相談が多く寄せられています。

(2) “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(事例2、4)

インターネット通販における「偽物」に関する相談では、通販サイトで支払い方法が“代引き配達”しか選択できないケース、支払い方法で「クレジットカード」を選択したはずなのに“代引き配達”で商品が届いたケース、大手通販サイト(プラットフォーム)内で「クレジットカード」による支払いで注文したのに、出店している販売業者から一方的にキャンセルされて“代引き配達”で商品が届いたケースなどの“代引き配達”に関するトラブルがみられます。

“代引き配達”で、宅配業者等に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。

(3) 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（事例4）

消費者が大手通販サイト（以下、プラットフォーム）に出店している販売業者から商品を購入した場合でも「偽物」が届くことがあります。消費者はプラットフォームを信頼して出店している販売業者と取引しており、トラブルが発生した際にも、販売業者に連絡するより先にプラットフォームに連絡し、トラブルの解決を求めるケースもあります。

しかし、取引の当事者は消費者と販売業者であり、プラットフォームはオンラインマーケットプレイスという「場」の提供者で、当事者ではありません。まずは販売業者に連絡し、トラブルの解決を試み、解決しない場合にプラットフォームに解決のための協力を求めることになります。

(4) 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（事例4）

オンラインマーケットプレイスの中には、出店している販売業者に商品を注文したところ「偽物」が届いたという場合²に、販売業者に代わってプラットフォームが消費者に商品代金等を返金する補償サービスを設けていることがあります。

しかし、オンラインマーケットプレイス内で「クレジットカード」による支払いで注文したのに、一方的にキャンセルされて“代引き配達”で商品が届いたケースでは、オンラインマーケットプレイス内での売買契約（注文）はキャンセルになっており、販売業者から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まれ、販売業者と消費者との直接取引となっているため、補償サービスが適用されません。

(5) 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（事例1、4）

消費者は「偽物」が届いたことに気づくと、販売業者に連絡して返金を求めようとしますが、自分が注文した通販サイト自体が見つけられなかったり、通販サイトを見つけても販売業者の住所や電話番号の情報が虚偽であったり、記載されていなかったりします。

その場合、“代引き配達”の送り状の「依頼人」の欄に記載されている情報が唯一の手掛かりとなります。しかし、記載されているのが「発送代行業者³」の情報だったり、記載されている情報が虚偽であったりして、販売業者への連絡が困難なケースもあります。

² 出店している販売業者との間で問題が解決できない場合に限る。

³ 販売業者の依頼を受け、受取人に荷物を発送する業務を代行する事業者。

3. 消費者へのアドバイス

(1) 「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。

(2) “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」だとわかってても宅配業者からの返金は困難です

“代引き配達”は、販売業者が「依頼人」、消費者が「受取人」です。宅配業者等が消費者に商品を引き渡し、販売業者の代わりに消費者から商品代金を集金、受領することになります。消費者が届いた商品を確認して「偽物」とわかり、宅配業者等に返金してほしいと申し出ても、宅配業者等には“代引き配達”で受領した商品代金を販売業者に渡す役割がありますので、消費者には返金されないことがほとんどです。

通信販売で“代引き配達”を利用する際には、このような仕組みや特徴を理解した上で利用しましょう。また、宅配業者等に代金を支払う前に、送り状に記載されている「依頼人」の情報を確認し、注文した販売業者とは違う場合または注文した覚えがない場合は、代金を支払わず、受け取りを拒否しましょう。

受取人の同居の家族などが、受取人の代わりに受け取ってしまうケースもみられます。送り状の「依頼人」の情報を確認し、受取人が注文したものであるかどうか判断できない場合は宅配業者等に

いったん荷物を持ち戻ってもらうことをお勧めします。

代金を支払って荷物を受け取り、中身を確認して「偽物」が届いたとわかったという状況であれば、販売業者や送り状の「依頼人」（発送代行業者など）に連絡し、返品、返金を求めることになります。

(3) 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

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た場合は、オンラインマーケットプレイス外での取引となるため、プラットフォームが管理することができません。また、プラットフォームが「偽物」が届いたという場合の補償サービスを設けていても、補償サービスが受けられません。

プラットフォーム上の取引では、プラットフォームを介さない取引や支払いはしないようにしましょう。販売業者がオンラインマーケットプレイスの利用規約に違反している可能性もありますので、プラットフォームに連絡しましょう。

(4) 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。


4. 情報提供先

本報道発表資料を、以下に情報提供しました。

- ・消費者庁 (法人番号 5000012010024)
- ・内閣府消費者委員会事務局 (法人番号 2000012010019)
- ・警察庁 (法人番号 8000012130001)



国民生活センターは、「消費者トラブルFAQサイト」で、消費者トラブルにあつた方に解決に向けた情報提供をしています。是非ご利用ください。<https://www.faq.kokusen.go.jp/>

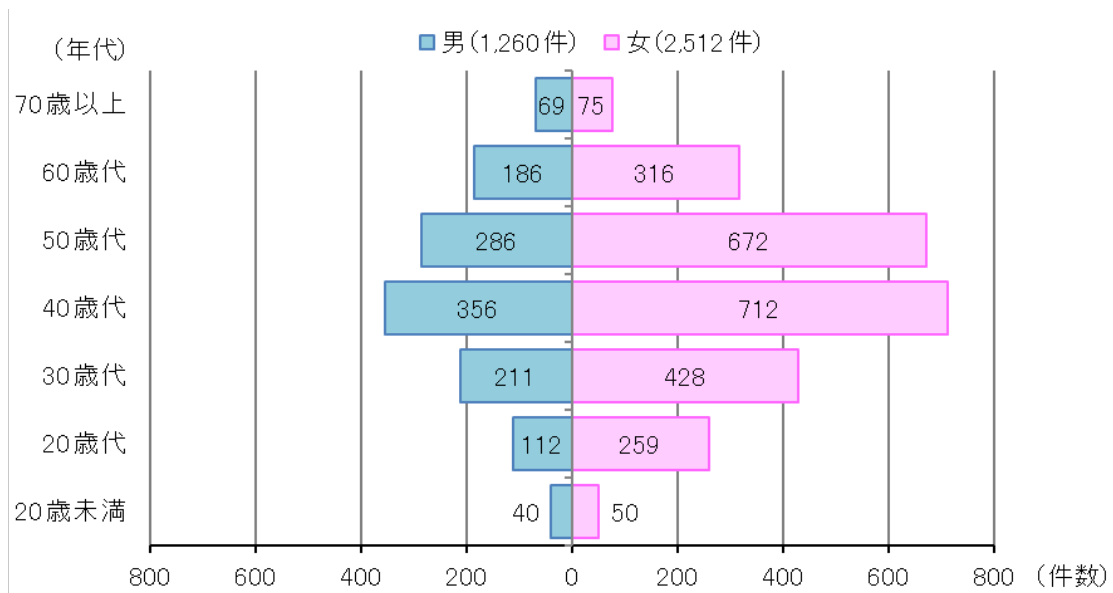


【参考資料】PI0-NETにおけるインターネット通販における「偽物」に関する相談の傾向
(2022年度受付分[2023年3月31日までの登録分])

(1) 契約当事者の属性 (図2)

- ・ 契約当事者を男女別にみると、男性が1,260件 (33.4%)、女性が2,512件 (66.6%) で女性が約7割を占めています。
- ・ 男女別の年代をみると、男性、女性ともに40歳代、50歳代、30歳代の順に多い状況です。

図2 契約当事者の属性 (2022年度) (n=3,772) (不明・無回答等除く)



(2) 主な購入商品 (表)

- ・ 主な購入商品は、1位が「紳士・婦人用バッグ」927件 (22.9%)、2位が「腕時計」484件 (11.9%)、3位が「サンダル」279件 (6.9%)、4位が「財布類」202件 (5.0%)、5位が「上着」180件 (4.4%) である。
- ・ 上位5位までで2,072件 (51.1%) を占めている。

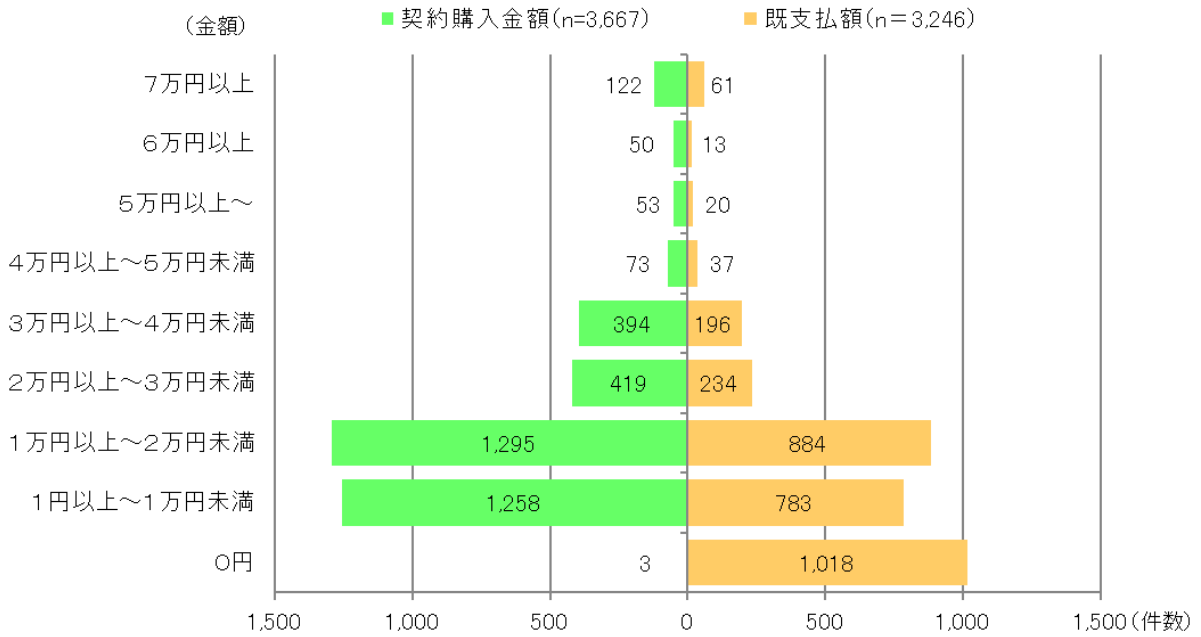
表 主な購入商品 (2022年度) (n=4,052)

順位	商品	件数
1	紳士・婦人用バッグ	927
2	腕時計	484
3	サンダル	279
4	財布類	202
5	上着	180

(3) 契約購入金額・既支払額の分布 (図3)

- ・ 契約購入金額は、1万円以上～2万円未満、1円以上～1万円未満の順に多い状況です。
- ・ 既支払額は、0円、1万円以上～2万円未満、1円以上～1万円未満の順に多い状況です。

図3 契約購入金額・既支払額の分布 (2022年度)
 (契約購入金額 n=3,667、既支払額 n=3,246) (無回答除く)



*クレジットカードによる支払いで、相談を受け付けた時点で引き落とされていない場合は、既支払額には0円が入力されます。