

令和6年11月6日
独立行政法人国民生活センター

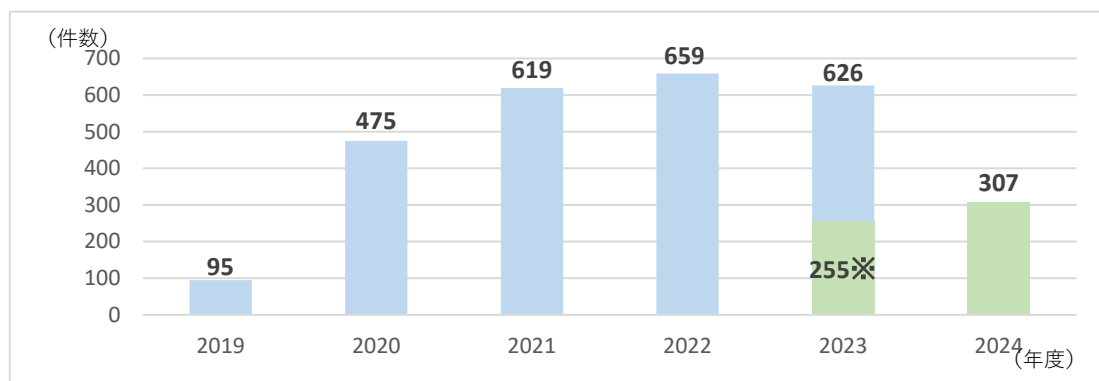
インターネットで注文する食事宅配に関する消費者トラブル - 便利に使うために気を付けたいこと -

コロナ禍でインターネット通販による食事宅配の需要が高まり¹、様々なお店の食事を自宅に届けてくれるサービスやお弁当や総菜等を定期的に配達してくれるサービス等、様々な種類の食事宅配が提供されています。こうした背景もあり、日頃から便利に食事宅配を利用する消費者が増える一方で、全国の消費生活センター等に寄せられるインターネット通販による食事宅配に関する相談件数は、2020年度に急増し、その翌年度以降は600件台で推移しています。

寄せられる相談をみると主に「1回限りの食事宅配」と「定期コースの食事宅配」（弁当や総菜等の定期配達）に関する内容に分けられます。いずれの食事宅配のサービスも、自分の希望に合わせて利用できますが、サービスの内容や仕組み等を理解して利用することが重要です。

そこで、相談の特徴やアドバイスを整理するとともに、消費者にインターネット通販で食事宅配を便利に利用するための注意点を情報提供します。

図1 PIO-NET²にみるインターネット通販での「食事宅配」³に関する相談件数



※2023年度同期件数（2023年9月30日までのPIO-NET登録分）は255件。

¹ 経済産業省の「令和5年度電子商取引に関する市場調査報告書（令和6年9月発行）」では「サービス系分野の中で新型コロナウイルス感染症拡大を追い風にBtoC-EC市場規模を拡大させているのがフードデリバリーである。2020年のBtoC-ECの市場規模は3,487億円であったが、2021年は4,794億円で前年比37.48%と大幅に増加し、2022年は5,300億円で前年比10.56%の増加となった。2023年においては5,868億円で前年比10.72%と増加し、市場の拡大は続いている」と記載がある。

² 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、2024年9月30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。

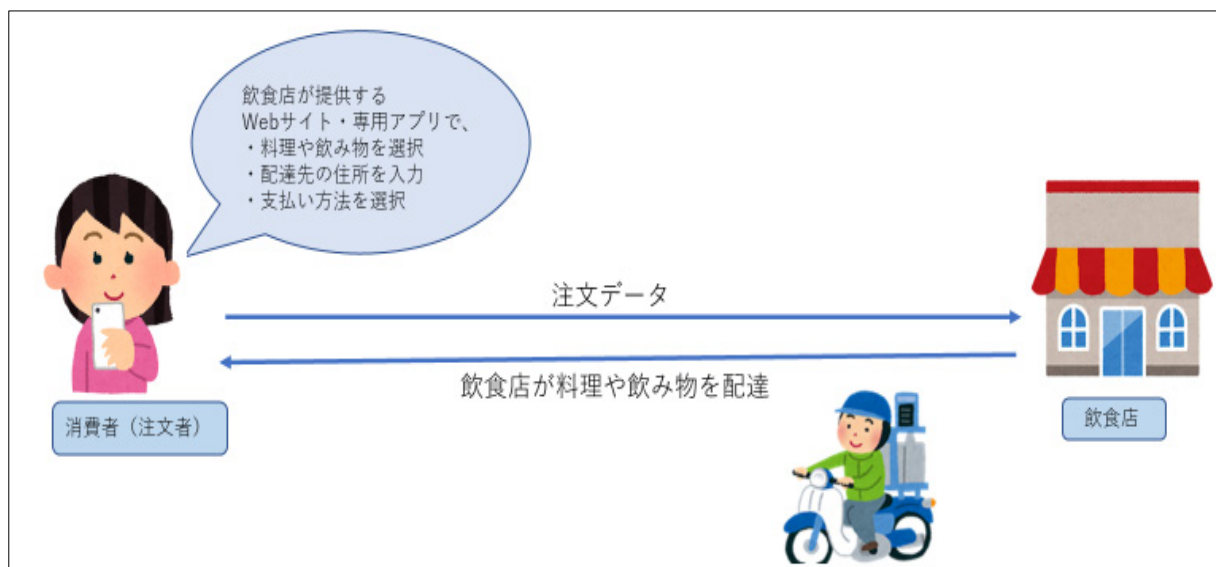
³ インターネットを利用して食事宅配を依頼するフードデリバリーサービスのほか、総菜宅配（料理の材料セットを宅配する）、出前、宅配ピザ、仕出し等が含まれる。

1. インターネット通販での食事宅配の種類

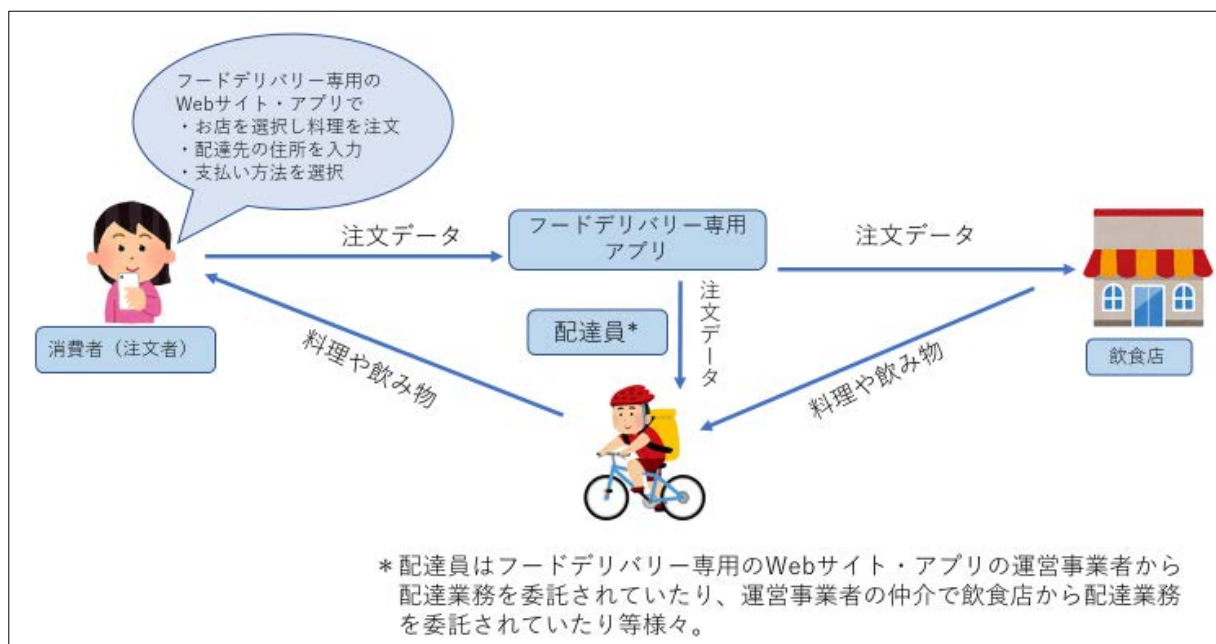
【1回限りの食事宅配】

その都度、食べたい料理を配達してもらうサービスとして、概ね以下の2つのパターンがみられます。消費生活相談では、コロナ禍で②のサービスの利用が増えるにつれ相談も多く寄せられています。

① 飲食店が提供する Web サイト・専用アプリ経由の注文

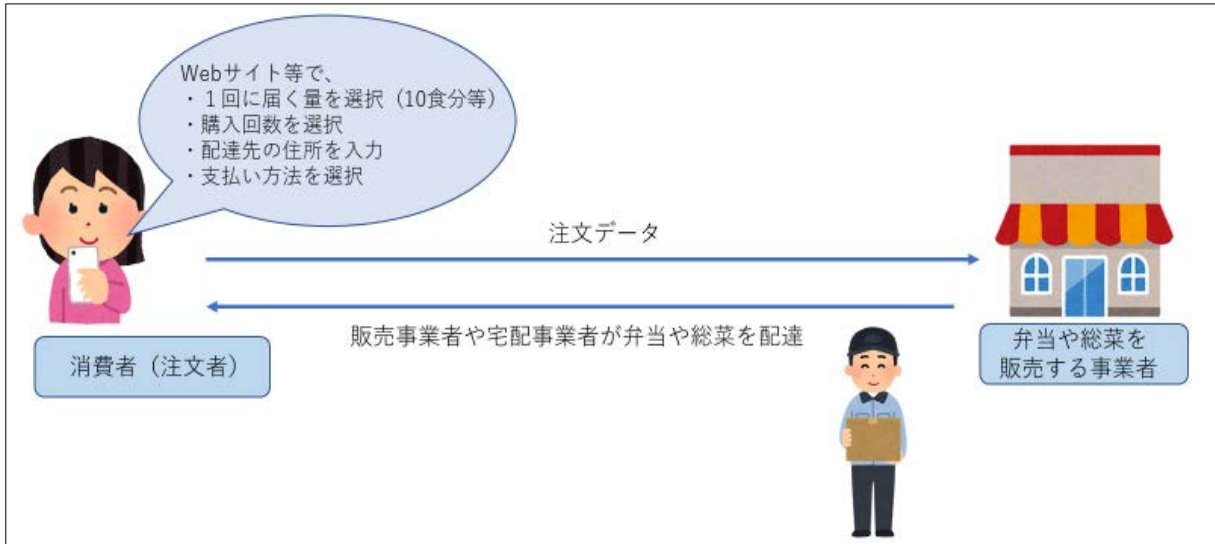


② フードデリバリー専用の Web サイト・アプリ経由の注文



【定期コースの食事宅配】

冷蔵又は冷凍弁当や総菜を週単位や月単位で届けるサービス。初回の料金や1食あたりの値段が安くなる代わりに、購入回数が指定されている場合や解約するまで契約が続く場合があります。注文方法は「弁当や総菜を販売する事業者のWebサイト・アプリ」があります。



2. 相談事例（（ ）内は受付年月、契約当事者の属性）

（1）1回限りの食事宅配

【事例1】 配達員が道が分からなかったようで商品が届いていないのに自動でキャンセルになってしまった。支払い済みの代金を返金してほしい

本日フードデリバリー専用のアプリでハンバーガー等を注文した。代金約 5,000 円はクレジットカードで支払った。配達員にアプリ上のチャットで自宅の場所を説明したが自宅が分かりにくい場所にあるので外に出て待っていると伝え、到着予定の頃に家の外に出て 30 分待っていたが配達員は来なかった。待っている間に電話に着信があったが非通知だったので出なかった。その後、商品が届かないまま、アプリ上に自動的に注文がキャンセルされること、代金も請求されるという表示が出てしまった。自分でフードデリバリー専用のアプリの運営事業者にチャットで申し出をしたところ、別の窓口を案内された。現在、その窓口でチャットで申し出て返事待ちであるが、返金されるか心配である。どうしたらよいか。

（2024 年 7 月受付 20 歳代 女性）

【事例2】 アプリ上の配達先のピン印の位置が違うと言われ配達されなかった。支払い済みの代金を返金してほしい

2 日前の夕方に、スマホのフードデリバリー専用のアプリで、約2,000円の定食セットを注文した。代金はQRコード決済にて支払った。家で配達されるのを待っていたが配達されず、メールで「アプリの位置情報でのピンの位置が違うため配達できずキャンセルした」との案内がきた。

しかし、体調不良で夕食が作れないので再度注文したが、また同じ理由で配達できないとキャンセルになってしまった。このアプリは今まで3回利用しているが、配達できないと言われたの

は初めてである。注文後は配達先住所のピンの位置の修正ができない仕組みのため、結局2回とも配達はしてもらえず、代金だけ支払った形になった。フードデリバリー専用のアプリの運営事業者にはまだ連絡していないが返金してほしい。

(2024年6月受付 40歳代 女性)

【事例3】配達員からの電話に折り返したのに連絡が取れずキャンセルになり、費用も請求された

スマホのフードデリバリー専用のアプリでファストフードを注文した。配達が遅いと思いながら待っていたら、配達員からスマホに着信があったので出たが切れてしまった。すぐにかかけ直したが「電話に出ることができない」という音声案内が流れて配達員には繋がらなかった。メッセージを送ったが返答がなく、自宅の周囲も探してみたが、配達員から知らされていた車種、ナンバーの車は見当たらなかった。そうこうしているうちに時間が経ってしまい、注文が一方的にキャンセルされてしまった。しかし、代金はそのまま請求されている。このような場合、支払うしかないのだろうか。

(2024年5月受付 30歳代 女性)

【事例4】フードデリバリーサービスで届いた商品が注文したメニューと違うのでお店に電話した。返金希望だが飲食店から返金しないと言われた。返金してほしい

今日フードデリバリー専用のアプリで、肉カレーを3人前注文した。現金を支払い受け取ったところ野菜カレーだった。飲食店に連絡したところ「間違えました」と謝罪されたため、返金対応をお願いした。飲食店からフードデリバリー専用のアプリの運営事業者に連絡するということがあった。その後、飲食店から連絡があり、「フードデリバリー専用のアプリの運営事業者が対応しない。返金しない」と言われた。返金しないと言われたため、カレーは腐っては困ると思い捨ててしまった。返金してほしい。

(2024年8月受付 30歳代 男性)

(2) 定期コースの食事宅配

【事例5】ネットで見つけた初回分がお試し価格の弁当宅配を申し込んだが、申し込み直後に冷凍庫に入らないことに気づいた。解約したい

弁当宅配をネット検索して初回分が約7,000円で購入できるセットを見つけた。「定期縛りなし、初回でやめられる」と記載があったので、13日後の配達日を指定して申し込んだ後、すぐに注文承諾メールが届いた。しかし、改めて冷静に考えると初回分の14食の弁当が1度に届いても冷凍庫に入らないと気づき15分後に解約の電話をした。「初回は解約できないが、代わりに契約した日数分より少ない分を定価で一度購入してもらえれば2回目以降は解約する」と説明された。サイトには注文後すぐに配送準備に入るため初回解約はできないと記載がある。自分の場合は13日後なのでまだ配送準備に取り掛かっていないと思われる。解約したい。

(2024年7月受付 女性 (年代不明))

【事例6】ネットで冷凍総菜の宅配を注文していたが、家族が購入を知らず商品を受け取り拒否してしまった

インターネットで冷凍総菜の宅配を注文した。私が不在にしている間に注文したことを知らなかった家族が受け取り拒否したため、冷凍総菜の事業者の商品が返送されてしまい、結局2回分が廃棄されてしまったようだ。クレジットカードの請求明細をみて冷凍総菜の事業者に問い合わせたことで、このことが分かった。問い合わせをした時点で宅配事業者で保管されていた分は受け取ることができた。冷凍総菜の事業者に返送された場合は廃棄する旨が利用規約に書いてあったようだが、確認していなかった。廃棄を防ぐために電話で確認してほしかった。

(2024年4月受付 50歳代 男性)

3. 相談事例からみる特徴

(1) 1回限りの食事宅配(特にフードデリバリー専用の Web サイト・アプリ経由の注文の場合)

①配達先の住所が正しく伝わらなかったり、連絡に対応しなかったりしたことが原因で料理が届かない

複数の飲食店が利用できるフードデリバリー専用の Web サイト・アプリを利用したケースにおいて「料理が届かなかった」といった相談が目立ちます。事例を見ると、「配達員が配達先にたどり着けなかった(事例1)」、「地図上で配達先を示すピンがずれていた(事例2)」、「着信があったが非通知だったので出なかった(事例1)」、「配達員からの電話に出られず折り返し電話しても話せなかった(事例3)」等、配達先の住所が正しく伝わらなかったり、配達員からの連絡に対応しなかったりしたために注文がキャンセルとなったケースがあります。

②料理が届かなかったのに代金を請求された

注文した料理が届かないという相談の中には「商品が届かなかったのに支払った代金が請求された(事例1～3)」、「商品が届かなかったのに現金払いの予定だった代金の請求を受けた」といった相談もみられます。これは、利用規約に基づき、商品が届かない原因が消費者側にあるとフードデリバリー専用の Web サイト・アプリの運営事業者から判断されたため、代金を請求されていると考えられます。

③注文した料理と異なっていた・飲み物がこぼれていた・料理がくずれていた

「フードデリバリーで届けられた料理が注文した物と違う(事例4)」、「飲み物がこぼれていた」、「料理がくずれていた」等の届いた料理や飲み物に関するトラブルも寄せられています。これらのトラブルに遭った場合の問い合わせ先は、フードデリバリー専用の Web サイト・アプリの運営事業者または飲食店となり、Web サイト・アプリごとに問い合わせ先が指定されています。

(2) 定期コースの食事宅配

①1回に届く弁当等の量について確認が不足していたり、同居家族への情報共有が足りず、商品を受け取ることが困難な場合がある

「定期コースの食事宅配」では、1回の配達で数日間分の弁当や総菜がまとめて届くことが多くあります。そのため弁当や総菜は、冷蔵庫や冷凍庫で一定の量を保管する必要があります。相談の中には、「初回分の弁当が1度に届いても冷凍庫に入らないと気づき15分後に解約の電話をした（事例5）」等、消費者が注文前に1度に届く量について確認が不十分な場合がみられます。

また、「家族が受け取り拒否したため、冷凍総菜の事業者の商品が返送された分が廃棄された（事例6）」「冷凍弁当や総菜の事業者を受け取れなかった分の再送を求めたが拒否された」等の事例がみられます。弁当や総菜を販売するサービスの利用規約には、食品であるため、事業者に返送された弁当や総菜を再送することができない旨が記載されている場合があり、受け取れなかった分の代金等も請求される場合があります。

②利用期間中、変更・キャンセルのルールを失念してしまう

定期コースのサービスによっては、契約中に配達日を変更したり、配達を休止したり、1回で配達される個数を変更できたりする場合があります。また、解約可能なタイミングが定められている場合もあります。相談の中には「変更可能な期限までに連絡することを忘れた」等、契約時には変更・キャンセル可能な期限をきちんと認識していても、利用期間中に変更等のルールを失念してしまう場合もみられます。

4. 消費者へのアドバイス

(1) 1回限りの食事宅配

フードデリバリー専用の Web サイト・アプリは、運営事業者が定めた利用規約や利用方法に沿って利用する必要があります。利用規約や利用方法は、サービスによって異なるため、必ず利用前に確認しましょう。

また、フードデリバリー専用 のWeb サイト・アプリで注文する場合、Web サイト・アプリの運営事業者は料理の準備や配達に立ち会っていないため、トラブルが発生した場合には注文者が証拠を示し、問い合わせる必要があります。なお、注文がキャンセルになった場合でも、通常は注文履歴を確認できると考えられるため、注文履歴を確認のうえ問い合わせましょう。

サービスを利用する場合には以下を確認しましょう。

①サービス利用前

- ・利用規約
- ・ヘルプページやアプリの使い方を説明するページ
- ・配達員との連絡方法
- ・トラブルに遭った時の問い合わせ先

(フードデリバリー専用の Web サイト・アプリ内にカスタマーサポート専用の窓口が設定されている場合があります)

②注文時

- ・住所入力には正確に。マンション名等の建物の名前や部屋番号も入力
- ・住所以外に建物の外観や入り口の場所等、配達先の補足情報を入力できる場合は補足

- ・地図上のピンが配達先の住所と合っているか確認し、ピンの位置が誤っている場合は位置を必ず修正
- ・希望する受取方法（置き配、対面）が指定できる場合は指定し、注文時に再度確認

③注文後～受け取り

- ・配達員からの電話、メッセージに必ず対応
- ・電話に出られなかった際はすぐ折り返す
- ・対面で受け取りを指定した場合は、速やかに受け取れるように待機

※一定時間内に対応がない、受け取れない場合キャンセルとなり代金も請求されるので注意

※注文した商品が違う場合等トラブルが発生した場合は、フードデリバリー専用の Web サイト・アプリから運営事業者と連絡すると対応が早い可能性があります

（２）定期コースの食事宅配

①注文前に、1回で配達される個数や購入回数、注文の変更・解約条件を確認しましょう

注文前に、1回で配達される個数を確認し、保管場所が十分にあるか確認しましょう。また、購入回数の指定の有無や注文の変更・解約を希望する場合の申出方法や期限もよく確認しましょう。これらの条件は、注文を完了する直前の「最終確認画面」に記載されています。「最終確認画面」を必ず確認し、スクリーンショットで保存しましょう。


②商品を確実に受け取れるように、配達日を確認しておきましょう

食品であるため再配達が難しい場合もあります。定期コースを利用する場合は、毎月の配達日を確認し、必要に応じて受取日を変更したり、配達を休止したり工夫しましょう。また、契約者自身が不在の際にも受け取れるように、事前に同居の家族等にも弁当や総菜が届くことを伝えておきましょう。

5. 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) |
| ・経済産業省 | (法人番号 4000012090001) |
| ・内閣府消費者委員会事務局 | (法人番号 2000012010019) |
| ・一般社団法人日本フードデリバリーサービス協会 ⁴ | (法人番号 4011005008908) |



自己解決をサポートする
**消費者トラブル
FAQ**

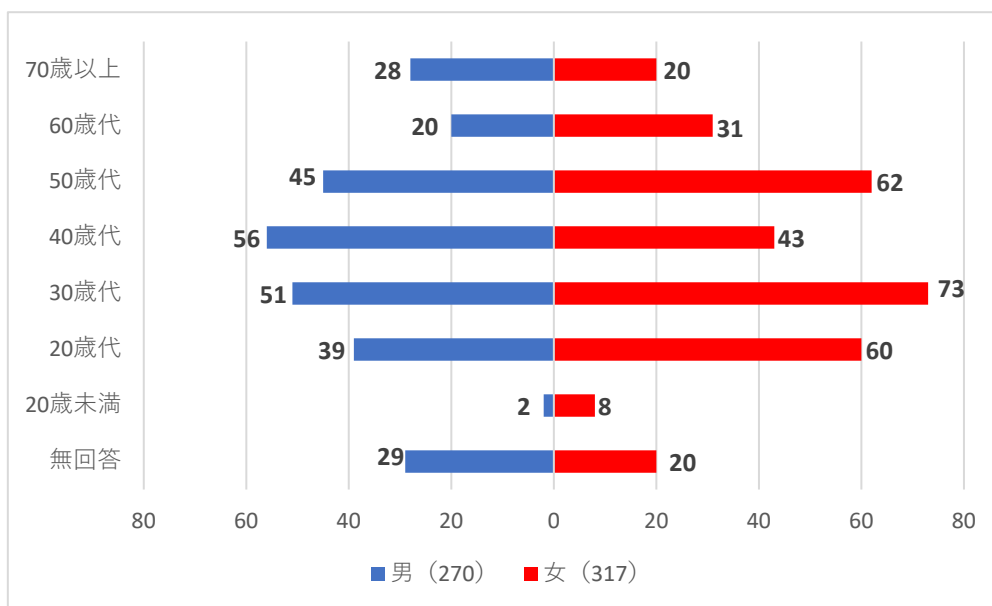
国民生活センターは、「消費者トラブル FAQ サイト」で、
消費者トラブルにあつた方に解決に向けた情報提供をしています。
是非ご利用ください。 <https://www.faq.kokusen.go.jp/>



⁴ フードデリバリー専用の Web サイト・アプリの運営事業者が加盟する業界団体

【参考資料】

図2 インターネット通販での「食事宅配」に関する相談 契約当事者の男女別および年代別件数（2023年度）



※n=587（性別不明等 39 件を除く）