

報道発表資料

令和 7 年 8 月 20 日

独立行政法人国民生活センター

代引き配達を利用したインターネット通販のトラブルにご注意
- 代引き配達だからといって安心せず、販売サイトの表示等をよく確認しましょう -

国民生活センターでは、2023年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（以下、「代引き配達」という。）の利用が増加している旨の注意喚起を行いました¹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。

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（以下、「販売サイト」という。）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。

そこで、代引き配達を利用したインターネット通販のトラブルについて相談事例と問題点を紹介し、改めて消費者への注意喚起を行うとともに、同種トラブルの未然防止・拡大防止のため、業界団体へ要望を行います。

¹ 2023年4月公表「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！！」
https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20230426_1.html

図1 PIO-NET²にみるインターネット通販での「代引き配達」に関する相談のうち、販売方法に問題のある年度別相談件数と、そのうち偽物や連絡不能等³の相談割合及び外国が関係する⁴相談割合

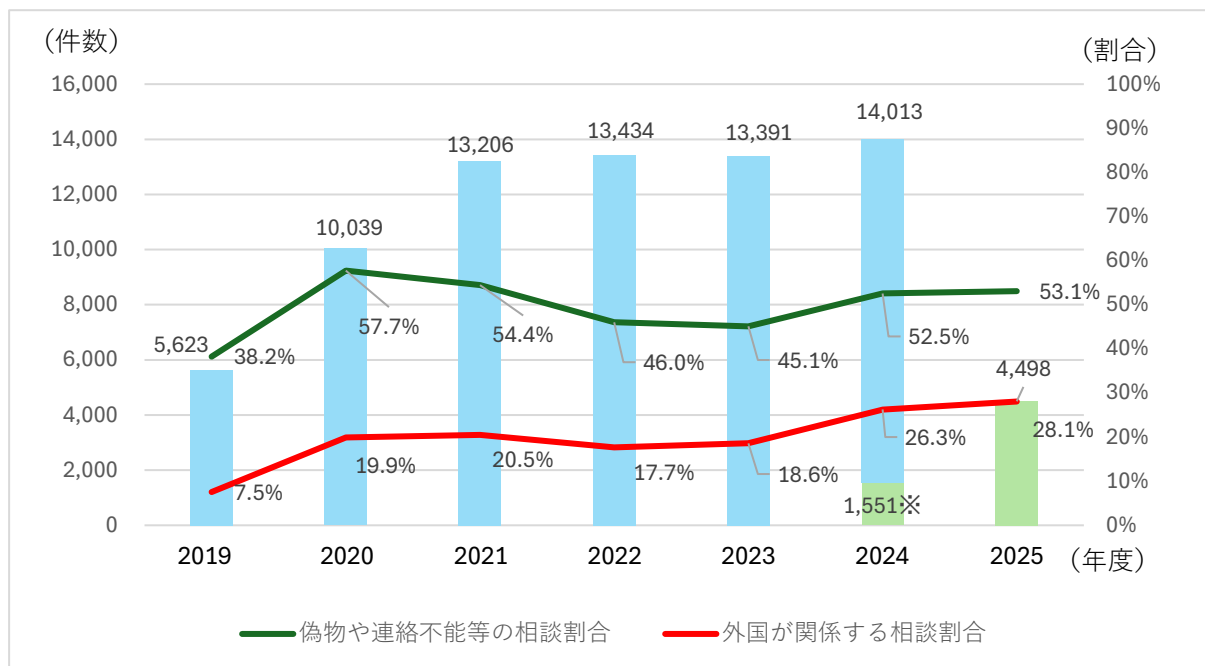
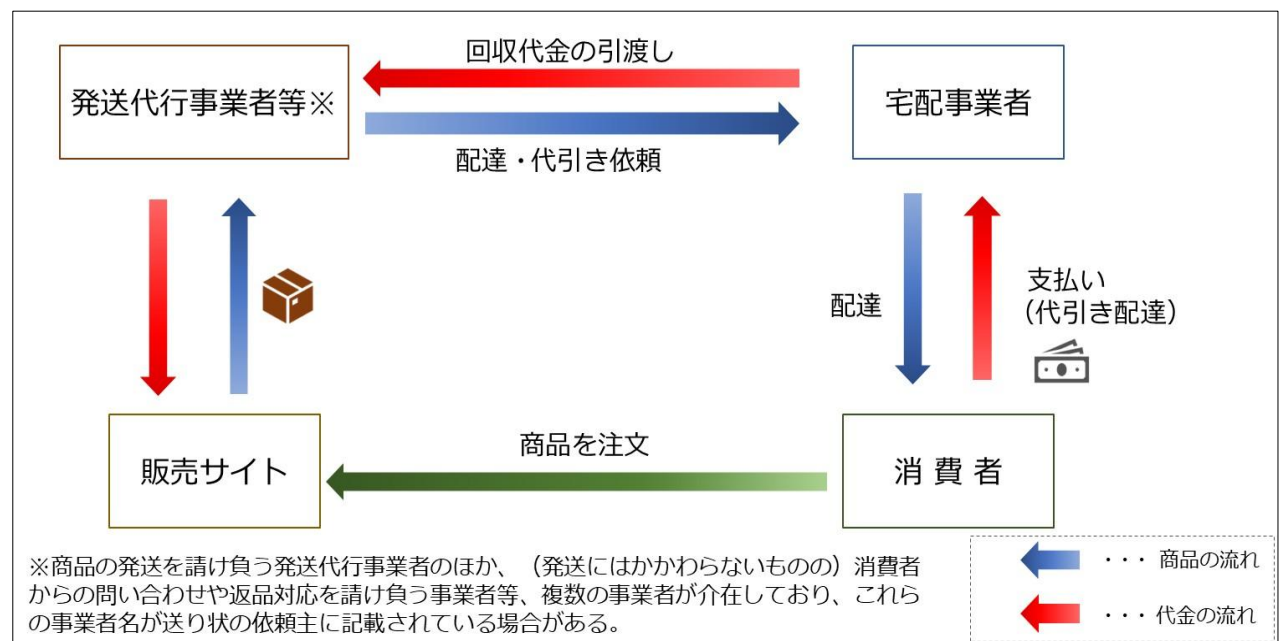


図2 代引き配達を利用したインターネット通販のトラブルにみられる商品と代金の流れ（例）



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、2025年6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 「偽物に関する相談」「事業者の所在が不明な場合」「事業者の所在は判明しているが、何らかの事情で連絡がつかない場合」を合算した割合。

⁴ 越境取引のほか、外国製の商品が届いた等の外国に関連する相談が含まれる。

1. 相談事例（()内は受付年月、契約当事者の属性）

【事例1】 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ようだ。返金してほしい

国内の大手家電メーカーのロゴが掲載されたポータブルファンヒーターをSNSの広告で見つけ、サイトにアクセスした。2台購入すると値引きされるとのことだったので、2台分（約8,000円）を注文し、代引き配達で商品を受け取った。

広告では「すぐに温まる」と書かれていたが、全く温まらない。広告に掲載されていた大手家電メーカーに問い合わせたところ、「当社では同種のポータブルファンヒーターを製造しておらず、同様の苦情がたくさん寄せられている」とのことだった。

販売サイトから届いた注文確認メールには、問い合わせ先として二次元コードが掲載されていたので、そこから返品を希望する旨を申し出たが、返答はない。返金してほしい。

（2024年12月受付 60歳代 男性）

【事例2】 ブランドのスニーカーが安く売られているのを見つけた。代引き配達なので商品が届けなければ支払う必要もないと思い注文した。商品は届いたが偽物だった

SNSの広告から遷移したサイトで、欲しかったブランドの約70,000円のスニーカーが約30,000円で販売されていた。代引き配達であれば商品が届けなければ支払う必要もないと思って申し込んだ。注文確認メールが届いたかどうかは覚えていない。

商品は届いたが、明らかに偽物で本革製のはずが合成皮革製の商品だった。外箱には外国の文字の記載が多いので海外から届いた様子で、日本国内にある仕分けセンターというところが送り主になっている。返金してほしい。

（2025年4月受付 40歳代 女性）

【事例3】 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

ネットの動画広告で「綿80%麻20%」と表示されたズボン4着組約10,000円を代引きで購入した。商品が届いたが、全て「ポリエステル100%」の表示だった。販売サイト名は覚えていないが、運営事業者は外国に所在しているようで、やり取りはメッセージアプリのみだった。写真を添えて「広告と違うので返品したい」と申し出たところ、「商品に問題はない。返品せず、2割の返金でどうか。返品なら手数料5,000円を引いた額を返金するので振込先の口座を教えてください」と返事が届いた。納得できないし、振込先を教えるのも不安だ。

（2025年5月受付 60歳代 女性）

【事例4】 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だ

画像アプリを利用中に見た広告から販売サイトに入った。有名スポーツメーカー製のカシミヤセーターが3枚で約10,000円だったので、色違いで3枚購入した。カシミヤなのに安価で、最終確認画面も表示されなかったため、違和感があった。注文確認メールの内容を確認すると送付先住所（自宅）に「日本」と記載があったため、海外から届くのだと思った。

怪しいと不安になり、販売サイトで連絡先を探したが、住所も電話番号もメールアドレスも記載がなかった。当該スポーツメーカーの公式HPで電話番号を調べ、購入商品について問い合わせたところ、担当者から「その商品を取り扱っておらず、自社製品ではない」と言われた。どうしたらよいか。

(2025年2月受付 70歳代 女性)

【事例5】販売サイトでランタン2点を代引き配達で購入した。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

動画配信サービスで見た広告から販売サイトへアクセスした。ゴールド色のランタンが気に入ったが1個だと割高なのでお得価格の2個セットを代引き配達で申し込んだ。数日後に商品が届き、開封したところ、黒色だった。注文した色と違うので交換して欲しいが、メールやメッセージアプリで連絡がつかない。納品書もなく、申し込んだサイトも覚えていない。唯一の手掛かりである送り状ラベルに印字された交換センターというところに電話したが、ずっと話し中でつながらない。宅配事業者に問い合わせたが「発送元はわからない」と言われた。

(2025年5月受付 50歳代 男性)

2. 相談事例からみる問題点

(1) 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

代引き配達の商品の引き換えと同時に代金を支払うため、事前に代金を支払ったのに商品が届かないといったリスクはありません。相談事例でも、商品を注文する際、万が一、商品が届かない場合に支払いが不要となる代引き配達にて注文したというケースがみられます(事例2)。他方、消費者は代引き配達の宅配事業者に代金を支払って荷物を受け取り、その後、開封して商品を確認することになるため、商品に問題があっても代金を支払った後になります。広告では実在するメーカーやブランドの商品と明記されていたにも関わらず、実際は偽物や無関係の商品が届くケース(事例1、2、4)や、商品の性能や品質が広告の記載内容と乖離しているケースなどの相談が寄せられています(事例1、3)。

(2) 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

特定商取引法では、販売事業者は広告に「事業者の氏名(名称)、住所、電話番号」等を表示しなければならないと定め、また、注文確定の直前に「最終確認画面」を表示させなければならないと定めています⁵。しかし、「住所や電話番号が記載されていない」「最終確認画面が表示されなかった」(いずれも事例4)といったケースがみられます。また、「販売サイトから届いたメールに掲載さ

⁵ 同法第11条では通信販売の広告において、販売価格・対価、支払いの時期・方法、引渡・提供時期、契約の申し込みの撤回又は解除に関する事項、事業者の氏名(名称)・住所・電話番号等を原則表示しなければならないと定めている。また、同法第12条の6ではインターネット通販の最終確認画面において、販売する商品等の分量、販売価格・対価、支払いの時期・方法、引渡・提供時期、契約の申し込みの撤回または解除に関する事項等を表示しなければならないと定めており、記載事項の表示がない場合や、不実の表示や消費者を誤認させるような表示であった場合には、そのことにより誤認して申し込みをした消費者は、申し込みの意思表示を取り消すことができるとしている(同法第15条の4)。

れた問い合わせ先に連絡しても返答がない」（事例1）ケースや、「交換センターに電話してもずっと話し中でつながらない」（事例5）といったケースもあります⁶。

（3）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

代引き配達は決済機能を有するものの、あくまで配達を行うことがメインとなっているため、販売サイトに問題が認められる場合であっても、宅配事業者に対し、販売サイトの連絡先の提供や返品、補償等の対応を求めることは困難です。このため、特定の販売サイトで消費者トラブルが多発していても、宅配事業者による対応を求めることは難しいことが多くなっています。

3. 消費者へのアドバイス

（1）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

注文前に、販売サイトの住所や連絡先等が記載されているか、また記載されている住所に所在しているかを確認しましょう。

また、相場よりも極端に安かったり、2点目以上が大幅に値引きされていたりする等、お得感が強調されている場合は注意しましょう。日本のメーカーの商品を扱っているようにみえても、海外の販売サイトが運営している場合がありますので、日本語のサイトだからと油断せず、注文前にそのメーカーの公式サイトを確認し、その商品が実際に販売されているか、偽物に関する注意喚起が掲載されていないかを確認し、少しでも怪しいと感じたら注文しないようにしましょう。

（2）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

代引き配達は、荷物の発送を依頼した発送元が「依頼人」（荷主）、荷物を受け取る消費者が「受取人」です。宅配事業者が消費者に商品を引き渡し、依頼人（荷主）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。

トラブルの起きているケースでは、販売サイトから依頼を受けた発送代行業者等が依頼人（荷主）になっていることがあります。そのため、消費者が届いた商品を確認して注文した商品と違うとわかり、宅配事業者に返金してほしいと申し出ても、宅配事業者には代引き配達で受領した商品代金を依頼人（荷主）に渡す役割がありますので、消費者への返金や補償を求めることは困難です。そのため、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たうえで利用することが大切です。

（3）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

⁶ 消費者庁「特定商取引法ガイド」では、「電話番号については確実に連絡を取れる番号を表示することが必要です」としている。

<https://www.no-trouble.caa.go.jp/what/mailorder/advertising.html>

4. 関係団体への要望

インターネット通販で代引き配達で商品を注文したところ、注文した商品と異なるもの（偽物、粗悪品等）が届き、販売サイトから返金を受けられないといった相談が多数寄せられています。近年、海外の販売サイトとの越境取引も多くなっています。代引き配達には決済手段としての機能を有する面もありますので、同種トラブルの未然防止・拡大防止のため、「代金引換サービス業務の取扱いに関するガイドライン」⁷を策定している業界団体に以下の事項を要望します。

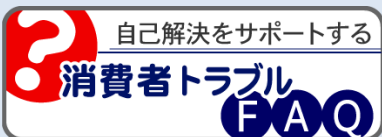
- ・代引き配達を行う宅配事業者は、代引き配達の利用審査基準や事前確認を厳格化するなど、偽物等の販売を行う販売サイトや、詐欺的なトラブルが発生する販売サイトが代引き配達を利用できないよう、より一層の改善を図ること
- ・依頼人（荷主）である販売サイトと連絡が取れないなど、消費者トラブルの発生を複数把握した場合には、代引き配達に係る消費者保護を図るため、関係者との連携の強化・情報共有を行い、業界全体の問題としてトラブルの未然防止・拡大防止に資する取り組みを推進すること

【要望先】

- ・公益社団法人全日本トラック協会 (法人番号 6011105005423)

5. 情報提供先

- ・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)
- ・国土交通省 (法人番号 2000012100001)
- ・金融庁 (法人番号 6000012010023)



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っ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/>



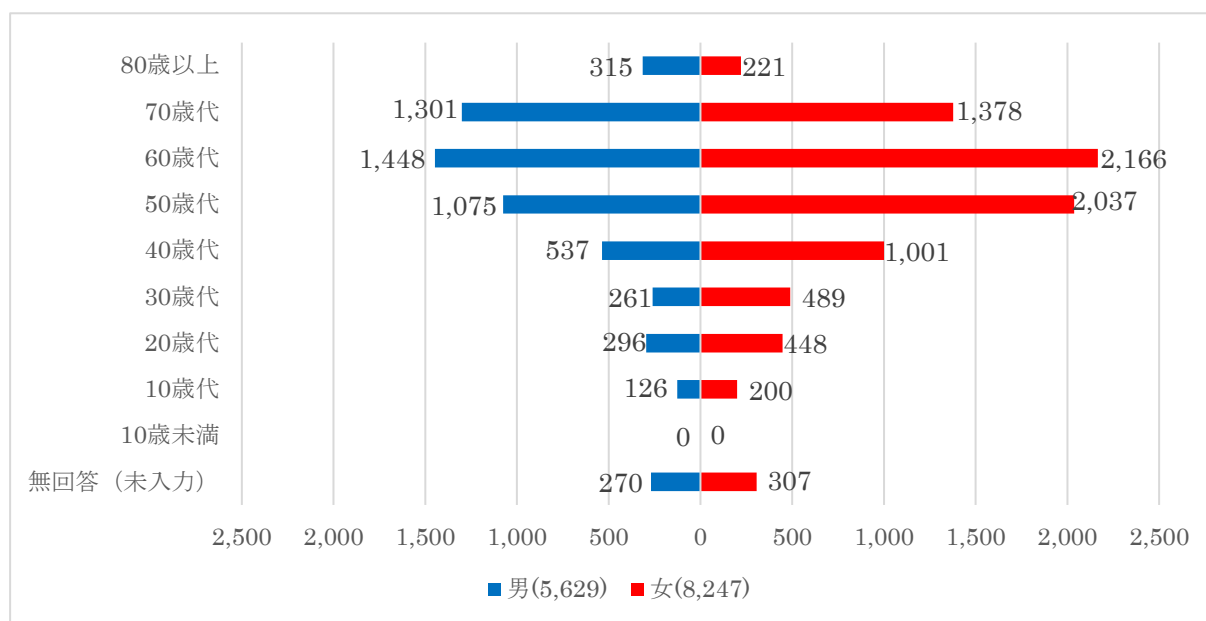
⁷ 公益社団法人全日本トラック協会「代金引換サービス業務の取扱いに関するガイドライン」
https://jta.or.jp/wp-content/themes/jta_theme/pdf/hikkoshi/daibiki_gudeline.pdf

【参考資料 1】PI0-NET におけるインターネット通販での「代引き配達」に関する相談のうち、販売方法に問題のある相談情報の詳細（2024 年度）⁸

（１）契約当事者の性別・年代別件数

契約当事者の平均年齢は57.2歳、性別は女性が多く、約59%を占めています。

図 3 契約当事者の属性（n=13,876（性別不明等を除く））



（２）主な購入商品

購入商品をみると、特定の商品に偏らず、さまざまな商品に関して相談が寄せられています。

表 1 相談件数が多い商品（上位 5 位）（n=14,013）

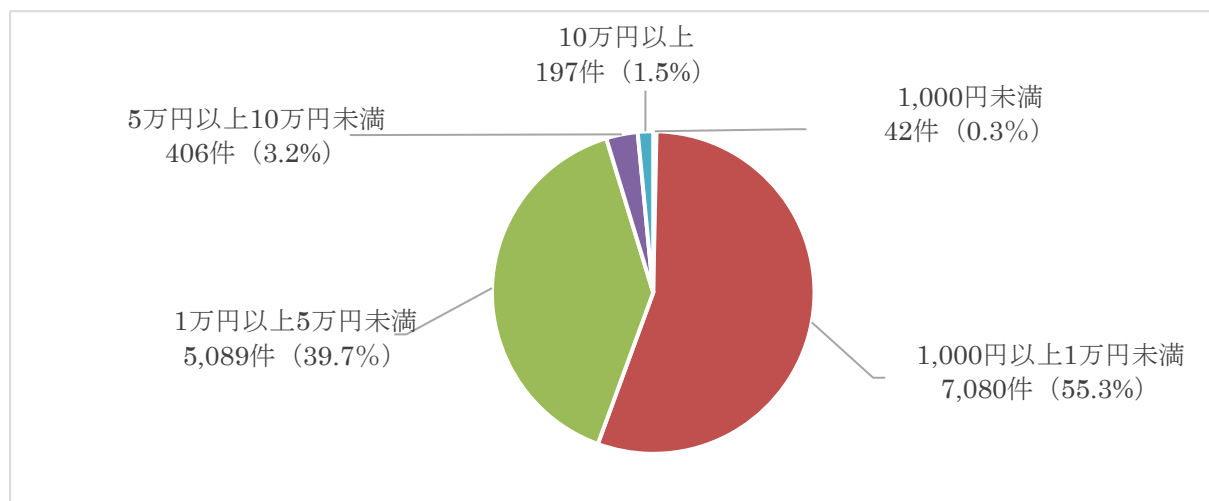
順位	商品名	割合
1	紳士・婦人洋服 2,485 件（ズボン 612 件、上着 523 件）	17.7%
2	空調・冷暖房機器 1,686 件（電気温風ヒーター805 件、扇風機 191 件）	12.0%
3	履物 1,002 件（婦人靴 524 件、運動靴 278 件）	7.2%
4	洋装下着 941 件（ブラジャー369 件、婦人下着 253 件）	6.7%
5	鞆 858 件（紳士・婦人鞆 716 件）	6.1%

⁸ インターネット通販での代引き配達に関する相談のうち、販売方法に問題のある 2024 年度（2025 年 6 月 30 日までの登録分）の相談件数（n=14,013）のうち、不明・無回答等を除き、分析している。割合については小数点第 2 位以下を四捨五入しており、内訳の合計が 100%にはならない場合がある。平均契約購入金額は金額が不明な相談を除いた 0 円を含むすべての相談の算術平均。

（３）契約購入金額

平均契約購入金額は約 2 万 3,000 円、契約購入金額帯別にみると「1,000 円以上 1 万円未満」が 55.3%と最も多く、1,000 円以上 5 万円未満が全体の 95%を占めます。

図 4 契約購入金額帯別（n=12,814）



（４）インターネット通販で販売方法に問題がある相談と、そのうち「代引き配達」に関わる相談内容の比較

「代引き配達」に関わる相談では、インターネット上の広告をきっかけにするケースが多く（「電子広告」は 13.4%、「SNS」は 17.3%それぞれ高い）、「偽物」「詐欺」「偽サイト」といった詐欺的な相談内容が目立ちます。また、「返金」は 20%、「返品」は約 14%、「連絡不能」は約 11%、それぞれ高くなっています。

表 2 インターネット通販と、そのうち「代引き配達」に関する相談のうち、販売方法に問題のある相談内容別（上位 10 位）

インターネット通販（138,162）				インターネット通販のうち代引き配達（14,013）			
順位	相談内容	件数	割合	順位	相談内容	件数	割合
1	電子広告	72,677	52.6%	1	電子広告	9,245	66.0%
2	解約（全般）	72,273	52.3%	2	SNS	6,202	44.3%
3	定期購入	63,893	46.2%	3	解約（全般）	5,807	41.4%
4	SNS	37,366	27.0%	4	返品	5,713	40.8%
5	返品	36,551	26.5%	5	返金	5,574	39.8%
6	後払い決済	35,999	26.1%	6	連絡不能	4,986	35.6%
7	連絡不能	33,886	24.5%	7	偽物	2,437	17.4%
8	返金	27,375	19.8%	8	中華人民共和国	2,352	16.8%
9	商品未着	16,954	12.3%	9	詐欺	1,761	12.6%
10	高価格・料金	15,227	11.0%	10	偽サイト	1,749	12.5%

【参考資料2】国民生活センターでの調査

国民生活センターでは、インターネット通販で代引き配達を利用したトラブルに関する相談が増加していることから、トラブルの実態を明らかにするための調査として、2025年2月にインターネット上に表示された広告から商品の注文を行いました。

【概要】

①広告から販売サイトへの遷移

スマートフォンのニュースアプリ上に、電気ヒーターに関する広告が表示された。広告をクリックしたところ、販売サイトに遷移した。販売サイトには日本国内の大手メーカーのロゴの表示があり、「ブランド直送」「3秒で120平方メートルを加熱」「1秒で速暖、1kWhの電気で家全体を暖める」「24時間で電気代はたったの10円」などと記載されていた。

【表示された広告の一部（イメージ）】



②販売サイト上の運営事業者に関する表示

「特定商取引法の表示」のページには事業者名や住所の記載がなかったが、「会社概要」には事業者名や住所、メールアドレスの記載があり、中国の住所と中国の事業者名であることがわかった。特商法で記載が義務となっている電話番号はどこにも記載がなかった。

③注文時の表示

支払い方法はクレジットカードと代引き配達の2つがあった。住所や支払い方法等、必要な情報を入力すると注文完了となり、最終確認画面の表示はなかった。その後に届いた注文完了メールに記載されていた代金は、注文画面には表示されていなかった「税金 596 円」が加算されていた。

④商品の受領

代引き配達にて商品が届けられた。商品の箱及び電気ヒーターの本体には、販売サイトに表示のあった日本国内の大手メーカーのロゴ等の表示はなかった。また、商品の箱にある表示には 800 Wとある一方、製品に貼られたシールには 550Wとあった（広告表示は 1 k W h）。