

こんな消費生活トラブルに気を付けましょう

2026/5/22

最近の代引き配達に多いトラブル！



代引き配達では、届いた商品が偽物だった、返金を求めたいが販売サイトと連絡が取れないなどの相談が多く寄せられています。

【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。すぐに暖まると書かれていたのに全く暖まらないので広告掲載メーカーに問い合わせたところ無関係の品物だった。

●交流サイト（SNS）の広告サイトでブランドスニーカーが安かったので、代引き配達で注文したところ偽物が届いた。外箱には外国文字の記載が多く、海外から届いたようで、日本国内の仕分けセンターが送り主になっていた。

●SNSの広告サイトで、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。



<アドバイス>

○宅配事業者に商品代金を支払った後で、商品に問題があることが分かって、宅配事業者に返金や補償を求めることは困難です。（宅配事業者には代金を販売サイトや発送代行業者に渡す責任があります。）

○注文前に、販売サイトの住所や連絡先などが正確に記載されているか、その住所に本当に販売事業者が存在しているかを確認しましょう。

○購入前にメーカーの公式サイトを確認し、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ないかをよく確認しましょう。

○販売事業者は広告に事業者の氏名（名称）、住所、電話番号などを表示する必要があります。（日本のメーカーの商品を扱っているようにみえても、海外事業者が運営している場合があります。確認しましょう。）

○販売事業者は注文確定の直前には契約事項を簡単に確認できる最終確認画面を必ず表示させなければいけません。表示がないサイトは利用しないようにしましょう。

1つでも心当たりがあったら、
お住いの地域の消費者センター（相談窓口）もしくは消費者ホットライン188へ電話！！