

- ◆代引き配達を利用した
ネット通販のトラブルにご注意 1 頁
- ◆消費生活相談窓口のご案内 4 頁

発行
横須賀市消費生活センター
横須賀市小川町11番地
横須賀市役所本館2号館1階市民相談室内
電話 046-821-1312
相談 046-821-1314
FAX 046-821-1315

代引き配達を利用した ネット通販のトラブルにご注意

～少しでも怪しいと思ったら注文しないことが大切です！～

代引き配達は、商品を受け取るときに代金を支払う仕組みのため、お金を払ったのに商品が届かないといったトラブルは起こりにくく、また、クレジットカード番号等を販売サイトに伝えなくても買い物ができるため、気軽に使え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」「返金してほし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くなった場合、代引きで配達をしてくれた業者にお金の返金や補償を求めることは難しく、トラブル解決が困難となるケースも目立っています。

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が、大手家電メーカーとは無関係の品物が届いたトラブル。

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トラブル。

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であるトラブル。

販売サイトでランタン2点を代引き配達で購入したが、届いた物は色違いだったので交換して欲しいが、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」と言われたトラブル。

相談事例からみる問題点

- 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（粗悪品）だったりすることがある
- 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
- 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のは難しいことが多い

消費者へのアドバイス

- 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。

トラブルにあわないためのチェックポイント

- ☐販売サイトの住所や連絡先の記載を確認
- ☐記載された住所に事業者が所在しているかを確認
- ☐相場より極端に安いなど、お得感が強調されている場合は要注意
- ☐日本のメーカーの商品を海外の事業者が販売している場合は、公式サイトを確認してその商品が実際に販売されているか確認

少しでも怪しいと思ったら注文しないことが大切です！

- ネット通販では、最終確認画面等をスクリーンショットして保存！

万が一のトラブルに備えて、契約事項が記載された最終確認画面や広

告等をスクリーンショットして保存しておきましょう。

●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事業者等が依頼人（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。

●不安に思った場合や、トラブルになった場合には、すぐに消費生活センターへ相談しましょう

よこすかMOVIE
「悪質商法から身を守るには」を
ぜひご覧ください。



(参考) 独立行政法人 国民生活センター 令和7年8月20日 報道発表資料
https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20250820_1.html イラスト提供：神奈川県2013

消費生活に関する相談窓口のご案内

●横須賀市消費生活センター（横須賀市にお住まいの方のみ）

相談受付時間：月曜から金曜（年末年始・土・日・祝休日を除く）
午前9時～午後4時

電話番号：046-821-1314

※消費生活センターは、令和5年5月8日から横須賀市役所本庁舎 2号館 1階 市民相談室内に移転しました。電話番号に変更はありません。

土曜日のご相談は かながわ中央消費生活センター

相談受付時間：月曜から金曜（年末年始・祝休日を除く）
午前9時30分～午後5時
土曜日

午前9時30分～午後4時30分

電話番号：045-311-0999

おかしいな...
とおもったら

局番
なしの
188
最寄りの相談窓口につな갑니다!!