

## ～消費者注意情報～

インターネット広告を見て購入し代引き配達で受け取った商品が広告と違った！

～ 代引き配達に関する高齢者からの相談が増えています ～

令和8年4月20日

## 相談事例

動画配信サービスに表示された国産の干しあんずの広告を見て、代引き配達で注文した。宅配事業者に代金を支払い、商品を受け取って開封したところ、届いた商品は外国産だった。広告と違うので返品しようとしたが、購入先は海外の事業者で、事業者名と国名は分かるが住所や電話番号は分からない。宅配事業者に相談したところ、代引き配達は商品を一度受け取ったら、宅配事業者では返品・返金を含め対応できないと言われた。事業者に返品・返金を求めたいがどうしたらよだろうか。

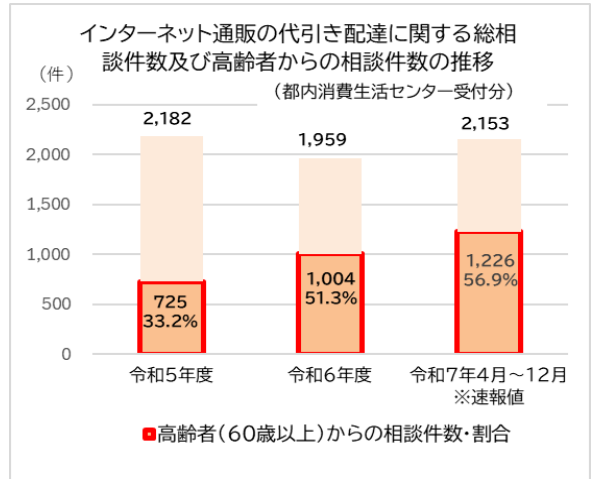
(60歳代 女性)

## ココに注意！…東京都消費生活総合センターからのアドバイス

## ★ インターネット通販で代引き配達を利用した高齢者からの相談が増えています！

都内消費生活センターには、代引き配達を利用したインターネット通販トラブルの相談が多く寄せられています。昨年度は12月までの相談件数が、既に前年度を上回っており、特に60歳以上の方からの相談が増加しています。

主なトラブルは、届いた商品（衣類、冷暖房器具、調理器具、食品等）が広告の内容と異なる（偽物、粗悪品等）ため、返品・返金を求めようとしたが、事業者と連絡が取れない、あるいは海外事業者で連絡先が分からないといったものです。また、クレジットカード決済を指定したにもかかわらず、代引き配達に変更されて商品が届いたというケースもあります。このような代引き配達に関するトラブルは、SNSの広告を見て購入しているケースが多いのが特徴です。



## ★ サイトに不審な点がないか確認してから注文を！

SNSの広告は、後から内容を確認することが困難です。日本語表記が不自然、支払方法が代引きに限られている、極端に安いなどのサイトには注意が必要です。不審な点がある場合は、購入を控えましょう。また、インターネット通販で購入する際は、サイトに事業者名・所在・連絡先が明記されているか、返品条件などを十分に確認した上で、最終確認画面等のスクリーンショットを保存してから注文しましょう。

## ★ 代引き配達は一旦受け取ると、返品・返金が困難です

代引き配達で届いた商品に問題があった場合は、配達事業者に返品・返金を求めることはできず、購入先の事業者と直接交渉する必要があります。事業者と連絡が取れない場合、返品や返金は困難になります。また、一方的に代引き配達に変更されて商品が届いた場合は、受け取りを保留し、事業者を確認してから受け取りの判断をするようにしましょう。

## ★ 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へ相談しましょう

東京都消費生活総合センター  
お近くの消費生活センター03-3235-1155  
局番なし188 (消費者ホットライン)○消費生活に関わる東京都の情報サイト「東京くらしWEB」 <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp>○悪質事業者通報サイトへ情報をお寄せください。 <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/tsuho/>

寄せられた情報は、悪質事業者の指導や処分に役立つほか、都民の皆様への情報提供、啓発につながります。

