

気になる相談（令和5年7月）

## 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！

全国の消費生活センター等には、インターネット通販における「偽物」に関する相談が多数寄せられています。そのうち「代引き配達」の利用によるトラブルが増加しています。

「代引き配達」を利用した場合、消費者は宅配業者に代金を支払った後に荷物を開封して初めて商品を確認することになります。よって、「代引き配達」を利用したときには、代金を支払う前に商品が「本物」か「偽物」かを確認することができないため、特に注意が必要です。

### 【相談事例】

- SNS を見ていると、ブランド品のサンダルの広告に「注文したら2足目は無料」と表示されていたため、お得だと思って通販サイトにアクセスし、ブランド品のサンダル2足（2万円）を代引き配達で注文した。本日、荷物を受け取り、商品を確認すると、ブランド品の偽物だった。返品したいと思い、販売業者に連絡しようとしたが、送り状の「依頼人」欄に記載されていたのは発送代行業者の情報だった。また、通販サイトに連絡先の記載はなかった。販売業者に連絡が取れないがどうすればよいか。
- SNS で、有名百貨店が閉店セールをするのでブランド品が安く購入できるという広告を見て通販サイトにアクセスした。ブランド品の財布（3万円）を購入することとし、支払い方法は代引き配達にした。先ほど荷物が届いたが、商品はブランド品の偽物だった。販売業者に連絡しようとしたが、サイトは見つからなかった。インターネットで調べると、偽の百貨店の閉店セールが存在することを知った。返品したいがどうすればよいか。

### 【注意点】

- 「偽物」に関するトラブルの発端は、SNS上の広告であることが多いです。
- 支払い方法で「代引き配達」しか選択できない通販サイトにおいて、「偽物」が届くケースが目立ちます。
- 「代引き配達」の送り状の「依頼人」欄に、販売業者ではなく「発送代行業者」の情報が記載されており、販売業者に直接連絡が取れないケースがみられます。

### 【対処法】

- 「偽物」が届く通販サイトは、次のような特徴があります。これらの特徴を知って、怪しいと感じたら取引しないようにしましょう。
  - ・ 販売価格の大幅な値引きがある
  - ・ 支払い方法が「代引き配達」しか選択できない
  - ・ 販売業者の連絡先が表示されていない
  - ・ 日本語の字体、文章表現がおかしい
- 荷物の送り状に記載されている「依頼人」の情報が、注文した販売業者のものでない場合は、代金を支払わず受け取りを拒否しましょう。
- 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相談窓口にご相談しましょう。

消費者ホットライン 188 又は 愛媛県消費生活センター(TEL:089-925-3700)