



本事業は、SDGsの「4 質の高い教育をみんなに」「12 つくる責任 つかう責任」等に資する取組です。

2023年5月31日（水）

愛知県県民文化局県民生活部県民生活課  
消費生活相談・消費者教育グループ  
担当 松宮、青木  
内線 5031、5032  
ダイヤル 052-954-6165

## — 消費者トラブル情報 —

＜あいちクリオ通信 2023年5月号（No. 419）＞

### 偽物が届くインターネット通販サイトに御注意！ ～特に代引き配達では返金が困難になります～

愛知県及び市町村の消費生活相談窓口には、インターネット通販に関する相談が多く寄せられています。

インターネット通販では、消費者は通販サイトに載っている商品の説明や写真などを見て商品を注文することになりますが、届いた商品が通販サイトに掲載された商品と異なる、というトラブルが発生しています。

特に、代引き配達で、宅配業者に代金を支払って商品を受け取った後に商品が偽物だとわかった場合、宅配業者に返金を求めても対応は困難で、また送り状には販売業者の情報が記載されていないことがあります。

偽物が届くインターネット通販サイトの特徴を知り、怪しいと感じたら注文しないよう、慎重に判断しましょう。

#### 相談事例

- インターネット通販で注文した商品が代引き配達で届き、代金を宅配業者に支払った後に開封したら商品が偽物だとわかったが、宅配業者からは返金されず、販売業者にメールで返金を求めても返答がない。
- SNS 上の広告をきっかけに大幅に値引きされたブランド品を注文したところ、偽物が届いた。返品するので返金してほしい。

#### アドバイス

- 偽物が届くインターネット通販サイトの特徴は下記のとおりですので、御注意ください。
  - ・販売価格が大幅に値引きされている。
  - ・通販サイトに記載されている日本語の字体や文章表現が不自然である。
  - ・販売業者名、住所、電話番号などの情報が記載されていない。
  - ・支払方法が、代引き配達しか選択できない。
- ※ 上記のいずれかに該当しても、偽物が届くインターネット通販サイトではない場合があります。
- 代引き配達で、宅配業者に代金を支払って商品を受け取ってしまうと、開封した後に偽物だとわかっていても、宅配業者からの返金は困難です。
- 不安や疑問に思った場合や、トラブルに遭った場合は、すぐに「消費者ホットライン ☎188」に相談してください。

◇ 消費者ホットライン ☎ 188（いやや！）

※ 身近な消費生活相談窓口につながります。