

動画配信サービスで見た広告から販売サイトへアクセスした。明るい黄色のポロシャツが気に入り、お得価格の2着セットを代引き配達で申し込んだ。数日後に商品が届き開封したところ、黒色だった。注文した色と違うので交換してほしいが、電話やメールで連絡がとれない。納品書もなく、申し込んだサイトも覚えていない。宅配事業者に問い合わせたが「発送元はわからない」と言われた。

(50歳代 男性)

代引き配達を利用したインターネット通販トラブルに関する相談が全国の消費生活センターに寄せられています。

代引き配達では消費者は宅配事業者に代金を支払って荷物を受け取るため、事前に代金を支払ったのに商品が届かないといったトラブルが起きず、クレジットカード番号を販売サイトに伝えず決済できるため、気軽に利用できる点が大きなメリットとされています。しかし、消費者は宅配事業者に代金を支払って荷物を受け取り、開封して初めて商品を確認することになるため、代金を支払う前に商品に問題があるか確認することができません。

特定商取引法では、販売事業者は広告に「事業者の氏名(名称)、住所、電話番号」などを表示しなければならないと定めていますが、「住所や電話番号が記載されていない」「記載されていた連絡先に電話をしても通じない」「販売サイトのメールアドレスに送信しても返信がない」といったケースが見られます。

このように販売サイトに問題が認められる場合であっても、宅配事業者に対して販売サイトの連絡先の提供や返品、補償等の対応を求めることは困難です。

インターネット通販を利用する際には、注文前に販売事業者の住所や連絡先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。また、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。

不安に思った場合は、お住まいの自治体の消費生活相談窓口にご相談ください。