

インターネット通販での「偽物」トラブル ～「大幅値引き」の広告や「代引き配達」しか選べないは要注意～

スマートフォンの普及に伴い、インターネット通販で商品を購入される方が多くなっていますが、SNS 等で見た「大幅値引き」といった広告から「正規品」と思い商品を注文したところ、届いたものが「偽物^{※1}」だったというトラブルが多く寄せられており、特に、支払い方法で代金引換サービス（以下、代引き配達）を利用した相談が増加しています。

4月からの新生活の準備に向けて、インターネット通販を利用する場合の注意点について、消費者に注意喚起します。

※1 本資料での「偽物」に関する相談は、正規品の偽物が届いた相談の他に、広告と異なる全く別の商品や、広告の性能に満たない商品（粗悪品）が届いた相談も含まれます。

1. インターネット通販での「偽物」に関する相談件数

SNS 等の広告をきっかけに商品を購入し「偽物」が届いたという相談は、令和5年度は188件でしたが、令和6年度では4～12月の9ヶ月で201件、令和5年度同時期（141件）の約1.4倍となっています。このうち、「代引き配達」に関連した相談は、令和6年度では6割を超えるまで上昇しています。（図）。

令和6年度の相談では、「偽物」が届いた商品は「紳士・婦人洋服（例：Tシャツ、ポロシャツ、ダウンジャケット）」が最も多く、「かばん」「履物（例：サンダル、ブーツ）」といった身の回り品の他、「空調・冷暖房機器（例：電気温風ヒーター）」も相談が多く寄せられています（表）。また、契約当事者は50歳代・60歳代で約半数を占め、契約購入金額では1万円未満が約5割、1万円～2万円未満で約3割と、比較的安価な契約が多くなっています。（詳細は別紙グラフを参照）

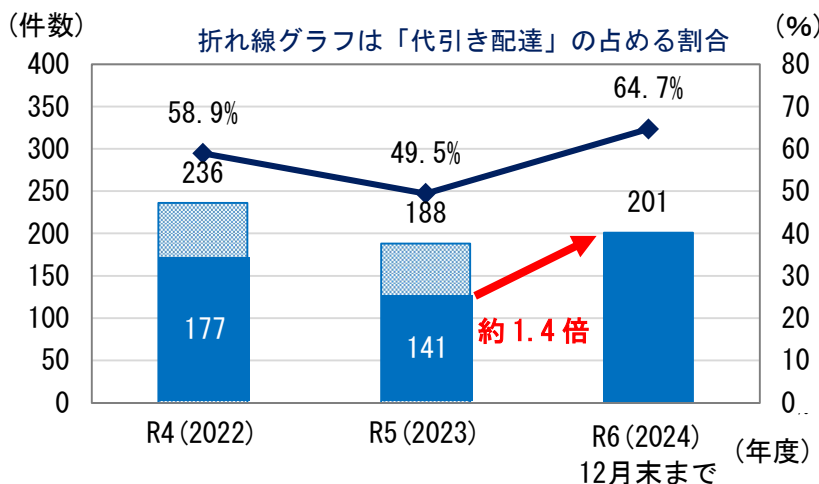


図. 「偽物」に関する相談件数の推移

（棒グラフの濃色は4～12月期の相談件数）

表. 「偽物」が届いた商品
上位5位まで
（R6.4～R6.12相談受付分）

商 品	件数
紳士・婦人洋服	56
かばん／履 物	各 24
空調・冷暖房機器	19
時 計	17
その他	61
計	201

【兵庫県内消費生活センター受付】

不安に感じたら、消費者ホットライン 局番なし188（いやや）に相談
（郵便番号等から、身近な消費生活センター等をご案内します。）



2. 具体的な相談事例

(1) 大幅値引きの広告からブランド品を注文したら「偽物」が届いた事例

動画共有 SNS の広告で、海外の有名ブランド専門店の閉店に伴う在庫処分セールで 70% 近く値引きするとあり、T シャツを注文した。事前の連絡なく突然商品が届き、代引き配達で約 7 千円を支払ったが、正規品と商品のロゴ等が異なる偽物が届いた。注文したサイトの業者名・連絡先はわからず、商品の送付状にあった電話番号にかけたが連絡がつかない。
(契約当事者：50 歳代、女性)

(2) 支払い方法が代引き配達しか選択できず「偽物」が届いた事例

SNS 広告を見てブランドのサンダルを注文したが、代引き配達しか選択できず、商品受取時に約 1 万円を支払った。届いたものは箱がボロボロで、商品も偽物のようだった。業者から届いたメールに返金を希望する旨を何度も送ったが、返信がない。広告には会社概要等の表示がなかった。
(契約当事者：30 歳代、女性)

(3) 支払い方法を代引き配達に一方的に変更され「偽物」が届いた事例

大手通販サイトでブランドの腕時計を約 1 万 2 千円で後払い決済にて注文したが、業者の都合で支払い方法が後払い決済から代引き配達に変更されたためキャンセルした。後日、同額の代引き配達で荷物が届き、家族が代金を支払い受け取ってしまった。開封すると別ブランドの腕時計の偽物が入っていた。商品の送付状に記載の電話番号にかけても誰も出ない。
(契約当事者：50 歳代、女性)

3. 被害にあわないためのアドバイス※2

(1) 注文前に少しでも怪しいと感じたら注文しない

販売価格が大幅に値引きされている、通信販売サイトの日本語の文体・文章表現がおかしい、支払い方法が代引き配達しか選択できない等があれば、注文しない。

(2) 注文前に販売業者の名称、連絡先等の情報を確認する

通信販売サイト等の広告に、販売業者の名称（会社名）、住所、電話番号等の表示がない、住所の記載が虚偽といった場合は注文しない。

(3) 代引き配達で支払うと宅配業者等からの返金は困難

代引き配達の場合は、代金を支払う前に、送り状に記載されている「依頼人（例：ご依頼主）」の情報を確認し、注文した販売業者と異なる、又は注文した覚えのない場合は、代金を支払わず受取拒否する。

宅配業者等は、販売業者の代わりに消費者から商品代金を集金、受領し、商品代金を販売業者に渡す役割があり、宅配業者等に返金を申し出ても返金されないことがほとんどです。

※2 上記のいずれかの項目に該当する場合であっても注文した商品（正規品）が届く場合や、また、いずれの項目にも該当しない場合であっても「偽物」が届く場合があります。