



独立行政法人

国民生活センター

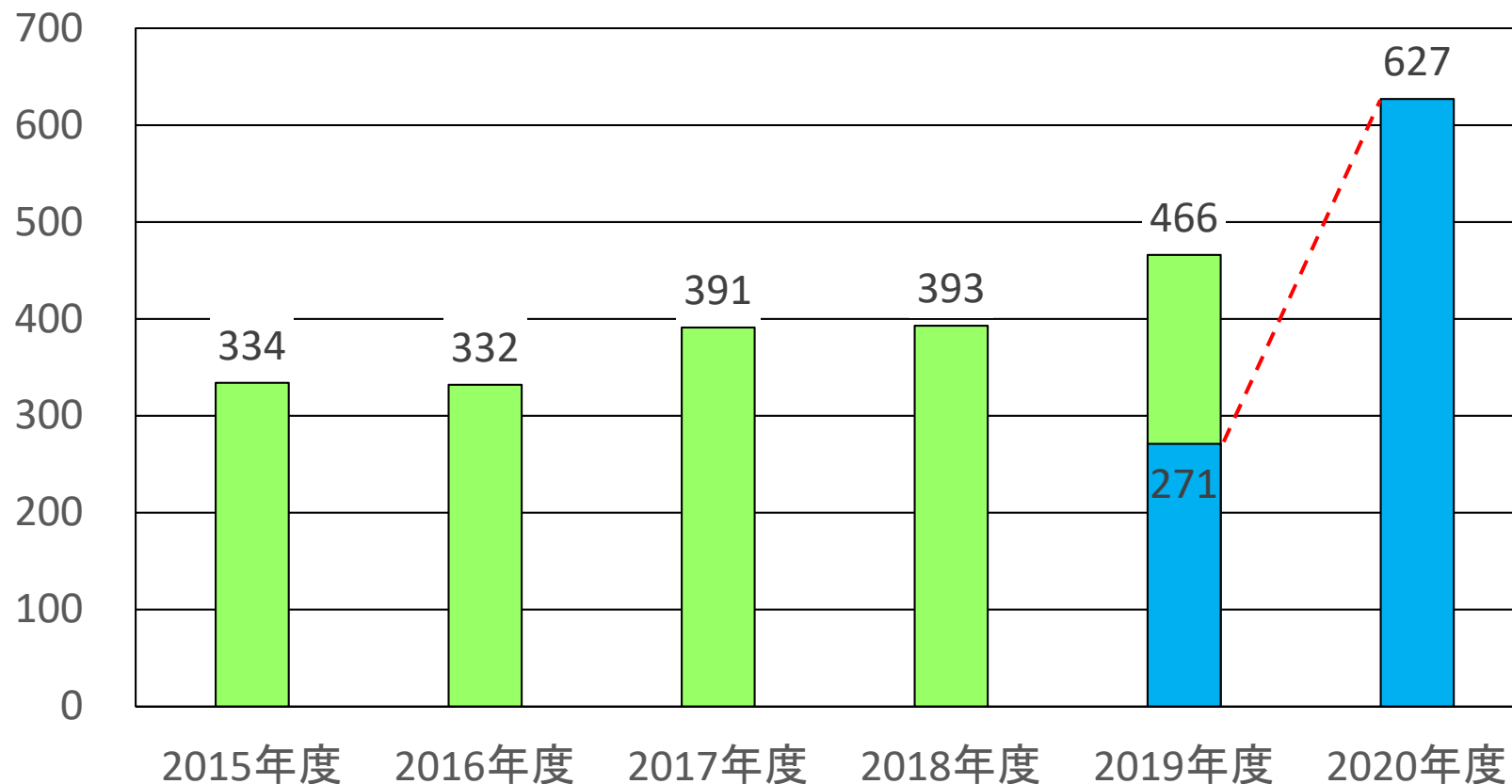
資料2

第39回インターネット消費者取引連絡会 (テーマ:フードデリバリーサービス) 国民生活センター 報告資料

2020年12月17日
独立行政法人国民生活センター
相談情報部

相談件数

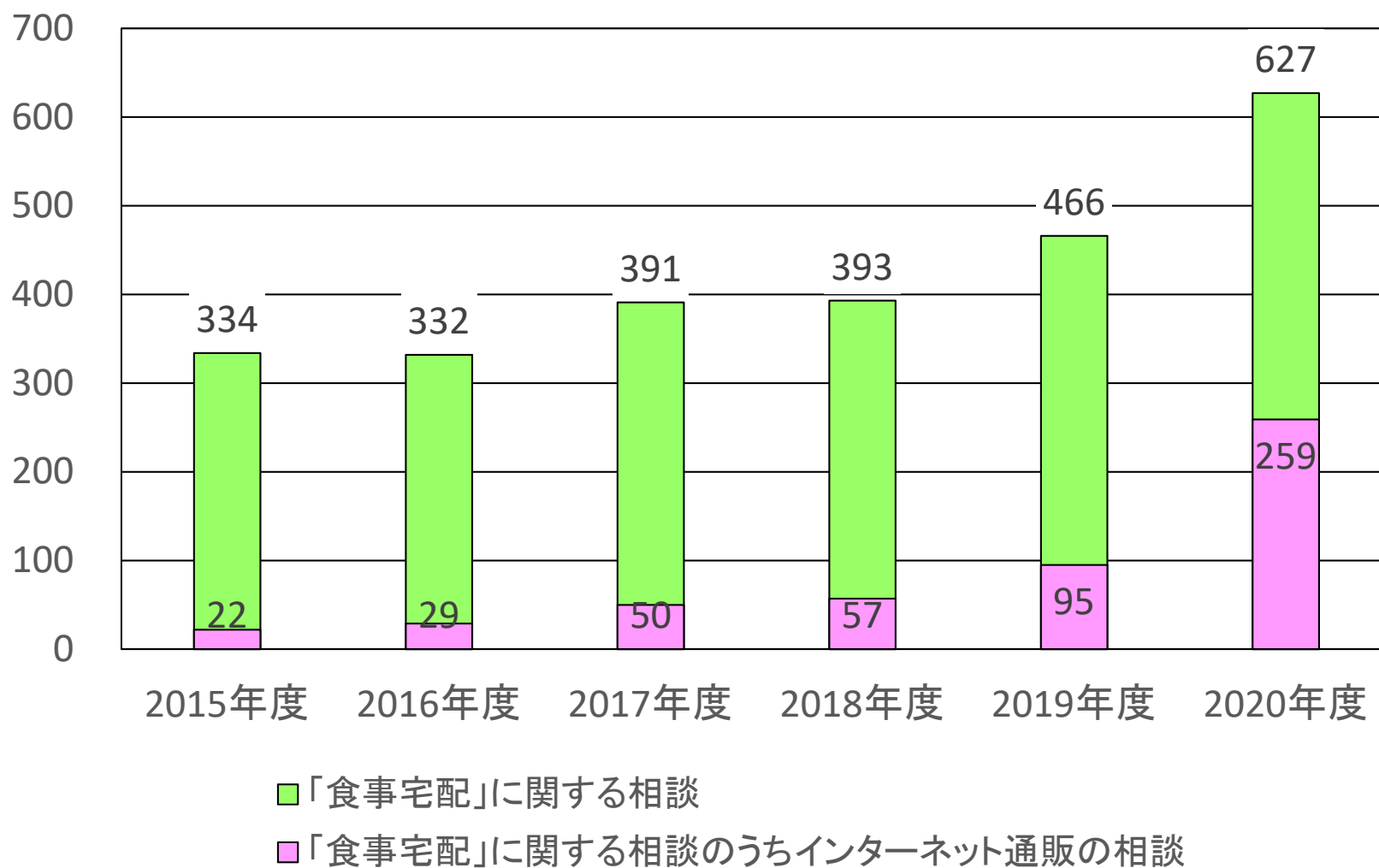
図1. PIO-NETにみる「食事宅配」に関する相談件数の年度別推移



※ PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。
相談件数は2020年11月30日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれない。
2019年度同期件数（2019年11月30日までのPIO-NET登録分）は271件。

相談件数

図2. 「食事宅配」に関する相談件数とそのうちインターネット通販の相談件数の年度別推移



1. 注文した商品が届かない・商品の到着が遅かった ・一方的にキャンセルされた

- 食事宅配のプラットフォームで食事の宅配を注文したところ、
 - 注文した商品が届かない
 - プラットフォームのアプリ上では商品が届いた状態になっているが、実際には注文した商品を受け取っていない
 - 配達予定時刻より大幅に遅れて商品が届いた
 - 注文した商品の宅配を待っていたが、プラットフォームのアプリ上で一方的にキャンセル扱いに変更されていて商品が届かない
 - 自宅玄関前の置き配での受け取りを指定したところ、違う住宅の玄関前に誤って配達された

などのケースがみられる。

2. 注文した商品と異なっていた・商品の状態が悪くなかった

- 食事宅配のプラットフォームで注文した商品が届いたが、
 - 注文した商品と違う商品が届いた
 - 複数の商品を注文したところ、注文した商品が足りなかった
 - 受け取った商品の状態が悪く、食べることができなかったなどのケースがみられる

3. プラットフォームの苦情受付体制が整備されていない

- 消費者から、プラットフォーム、飲食店などに連絡してもトラブルが解決できない
 - 注文した商品が届かなかったため飲食店に連絡すると、すでに商品は出来上がっているが配達人が受け取りに来ないと言われ、プラットフォームに連絡するとキャンセルになってしまった
 - アプリ上で一方的にキャンセル扱いされたため、プラットフォームに連絡したが、配達人が宅配した際に受け取らなかったため代金を請求すると言われた。配達人は宅配しておらず、アプリや電話などで連絡もなかった
 - 受け取った商品の状態が悪かったため、飲食店に連絡すると配達人の責任なのでプラットフォームに連絡するように言われた
- プラットフォームに苦情を申し出て、返金を求めると、アプリ内のポイントでしか返金してもらえない
- 飲食店との間でキャンセルできた場合でも、アプリのシステム上、キャンセル処理が出来なかったり、返金処理ができなかったりする

①プラットフォームで注文した商品が届かなかった

【事例1】

食事宅配サービスプラットフォームのアプリで、家族3人分の夕食を注文し、クレジットカードで約1万円を決済した。注文後、アプリ内連絡ツールで配達人の情報が届き、追跡履歴で配達人が飲食店から商品を受取って出発したことは確認したが、その後商品は届かなかった。アプリを確認すると、「キャンセルされました」との表示になっていた。

アプリ運営業者にメールで苦情を申し出たところ、「配達人が配達場所に到着して10分待ったが、不在だったので規定によりキャンセルとなった。代金の請求は発生する」と返信があった。

注文後は自宅から外出しておらず、インターフォンも鳴っていない。納得できずメールで問い合わせたが返信がない。

(契約当事者：20歳代、女性)

②注文した商品とは異なった商品が届いた

【事例2】

スマートフォンのフードデリバリーのプラットフォームのサイトから、油そばを注文した。代金は配達された際に現金で支払った。

届いた油そばを見てみると、注文時の当該飲食店の油そばの写真にはいくつかの具材がのっていたが、具材が不足していることに気が付いた。

代金を支払ったので仕方なく食べたが、納得できず、飲食店に問い合わせると、サイトには古い写真が掲載されており、現在は具材が変更されているとの回答であった。

サイトの運営事業者に、サイトに掲載されていた写真が実際の商品の写真とは異なっているので返金して欲しいと申し出たが、断られた。代金を返金して欲しい。

(契約当事者：20歳代、男性)

③プラットフォームに連絡しても回答が無く、飲食店に連絡しても状況がわからないと回答された

【事例3】

食事宅配サービスのプラットフォームで寿司を注文し、代金約3,000円をクレジットカードで決済した。寿司が届かないのでプラットフォームの運営事業者に電話をしたが、新型コロナウイルスの感染対策で電話対応はしてないとアナウンスが流れた。メールで問い合わせたが返信はなかった。

そのため、プラットフォームを通して注文した寿司店に直接連絡したが、「既に寿司を配達人に渡している。こちらではわからないので、プラットフォームに確認してほしい」と言われた。

その後、携帯電話を確認すると、プラットフォームから「部屋番号が分からない」「キャンセルとして持ち帰る。返金は出来ない」とメールが届いていた。

注文時に部屋番号は入力しているし、配達人からの電話連絡もなかった。既に代金は支払い済みになっているが、返金してほしい。

(契約当事者：60歳代、女性)