

消費者被害注意報 No. 84

突然心当たりがない商品が届いた!対処法は?



事例1 知らない事業者から私宛てに商品が届いたが、私が不在にしていたため、妻が受け取った。後で中身を確認してみたら、全く心当たりがないものとわかった。受け取ってしまった商品は、どうすればよいか。また、請求書も同梱されていたが、代金を支払う必要はあるか。

事例2 注文した覚えのないペットフードが代引きで届いた。ペットを飼っていないので注文するはずがなく、また知らない事業者が発送元であり不審に感じたが、普段から通信販売での買い物で代引きを利用していることから、配送業者に代金を支払い、商品を受け取ってしまった。中に「返品不可」と書かれた手紙も入っていたが、返品できないか。



《相談員のアドバイス》

- 家族宛ての商品が届き、受け取るべきか否かその場で判断できないときは、配送業者に事情を伝え、一旦持ち帰ってもらうようにするとともに、なるべく送り状に記された情報を控えておくようにしましょう。
- 心当たりがない商品が届き受け取ってしまった場合、請求書が同梱されていたとしても支払いをせず、早急に事業者（販売元や発送元）に連絡し商品の引取りを依頼しましょう。なお、商品は使用せず、一定期間保管しておきましょう。
※消費者が事業者に対して商品の引取りを依頼した場合、事業者がその日から起算して7日間が経過するまでに商品を引取りに来なければ、消費者は商品を自由に処分することができるようになります。
- 代引きで商品を受け取ってしまった場合も、早急に事業者に連絡し、事情を伝え返品や返金の交渉を行いましょう。
※代引き(代金引換)とは、インターネット通販などで購入した商品が届いた際に代金を配送業者に支払い、引換えに商品を受け取るサービスのことです。便利ですが、利用に伴うトラブルも発生しています。
- 交渉の結果、トラブルになってしまった場合は、早めに消費生活センターにご相談ください。

消費者トラブル防止のために



- 突然宅配便などで商品が届いたとしても、消費者が購入の申込みや承諾をしなければ、契約は成立しません。心当たりがなければ、受取りや支払いをしないようにしましょう。
- 通信販売等のサービスを利用するに当たっては、代引き等の支払方法も含め、「家族が注文したかどうか不明な荷物は一切受け取らない。」などのルールを日頃から決めておくようにしましょう。

商品・サービスの契約トラブルは千葉市消費生活センターへ!

相談専用電話 ☎043-207-3000

※月曜日～土曜日 9:00～16:30 ※祝日・年末年始は除く