

「身に覚えのない宅配商品のトラブル」 ～受け取っても支払い不要～

内容

2日前、宅配業者から、頼んだ覚えのない品物が届いた。家族が注文したと思い、いったん受け取ったが、誰も頼んだ覚えはないという。送り状を確認したが、送り元は外国で何と書いてあるのかわからない。住所はあるが電話番号の記載はない。どうすればよいか。(60代 男性)

消費生活センターからのアドバイス

身に覚えのない商品が突然届いたという相談が、全国の消費生活センターなどに多く寄せられています。特に最近、代引きを利用して消費者に代金を支払わせるものや、海外から送り主不明の小包が届くといったケースが目立っています。

注文していない商品を送り付け、受け取ったら支払い義務があると思わせて代金を請求する手口を「送り付け商法(ネガティブ・オプション)」といい、特定商取引法で規制の対象となっています。一方的に送りつけられた身に覚えのない商品を受け取っても、売買契約は成立せず、事業者が代金を支払う必要はありません。

7月以降は、特定商取引法の改正により、ネガティブ・オプションに該当する場合、消費者はただちに商品を処分することが可能となりました。

一方で、近年はインターネット通販を利用してプレゼントなどを贈る人も増えています。後で遠方の親類からの贈物とわかったケースもあります。落ち着いて、まずは家族や身近な人に、届いた商品の心当たりがないか尋ねてみましょう。また、「誰が注文したか分からない荷物は受け取らない」など、家族間のルールを決めておきましょう。

なお、送り付け商法に当てはまらず誤配送であった場合、後日返品の請求を受ける可能性もありますので、それに備えてしばらく商品を保管しておくのがよいでしょう。開封しなければ、受け取りの拒否も可能です。判断に迷う場合やトラブルになったら、すぐに短縮電話番号「188」(トラブルは「イ・ヤ・ヤ」)に連絡してください。最寄りの消費生活センターや市町の相談窓口につながります。

おかしいなと思ったときは、すぐに最寄りの「消費生活センター」または「各市町相談窓口」にご相談ください。



おかしいと思ったら、一人で悩まず 早めに相談を

長崎県消費生活センター 095-824-0999

[相談受付時間] 平日(月～金曜日) ... 午前9時～午後5時(12時～13時を除く)

全国共通ダイヤル 188 (イヤヤ!)

長崎市消費者センター

(095-829-1234)

佐世保市消費生活センター

(0956-22-2591)

島原市消費生活センター

(0957-62-9100)

諫早市消費生活センター

(0957-22-3113)

大村市消費生活センター

(0957-52-9999)

平戸市消費生活センター

(0950-22-9122)

松浦市消費生活センター

(0956-72-1861)

対馬市消費生活相談所

(0920-52-8322)

壱岐市消費生活センター

(0920-48-1135)

五島市消費生活センター

(0959-72-6144)

西海市消費生活センター

(0959-37-0145)

雲仙市消費生活センター

(0957-38-7830)

南島原市消費生活センター

(0957-82-3010)

各町にも相談窓口があります