

高知県立消費生活センター

地域見守り情報



第159号

注文した覚えがない商品が届いた！！

注文していない商品を送りつけ、受け取ったことで支払い義務があると消費者に勘違いさせて支払わせようとする「送りつけ商法」によるトラブルの相談が多く寄せられています。

【県内事例①】

大手通販サイトに注文していたパジャマだと思って宅配便を受取ったが、大きさや重さから衣類ではなさそうだったため、サイトで購入履歴を確認したところ、パジャマはまだ発送されていないかった。商品は開封していないが、どうしたらよいか。

(40代 男性)

【県内事例②】

娘あてに宅配便で商品がいくつか届いたが、全部娘が注文したものと思い受取った。あとで確認したところ、自分あてにコードレス掃除機が入っていたが、私は注文していないし家族に確認したところ誰も注文していないかった。どうすればよいか。

(60代 女性)

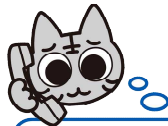
【県内事例③】

注文した記憶のない商品が着払いで届いたので、受取り拒否をして配送業者止めになっている。通販を利用するときは手数料等がもったいないのでカード決済にしており、着払いは利用しないようにしている。業者名や商品名は控えているのでそのまま返品してもいいだろうか。

(70代 男性)

アドバイス

1. 注文していない商品が届いたら、宅配業者に理由を伝え、商品を送付した業者の名前や電話番号などを控えたうえで、受取りを拒否してください。
2. 高齢者の被害が多いため、家族や周囲の方は、高齢者がトラブルに遭っていないか注意を払うことが重要です。
3. 通販などでよく買い物をする人は、普段から家族と受け取りについて打合わせをしておきましょう。
4. クーリング・オフができることもあるので、早めに消費生活センター等に相談してください。(消費者ホットライン「188 (いやや)」番で最寄りの消費生活センター等につながります。)



注文していない商品が届いたが、どうすれば良いかな？

©KANAGAWA2013