

身に覚えのない商品が届いたら

【問】昨日、今日と2日続けて、注文した覚えのない商品が届いた。送付元の名前や住所を確認したが、やはり思い当たらない。荷物は郵便受けに入っていたので受け取り拒否することもできず、また明日も届くのではないかと不安だ。開封してみたところ、請求書は同封されていなかったが、どうしたらよいだろうか。
(60歳男性)

～発送元に注文主の確認～

【答】ご質問のように、身に覚えのない商品が届いたというご相談は、当センターにも多数寄せられています。一方的に商品を送り付け、代金を請求するという送り付け商法、いわゆる「ネガティブオプション」があります。この場合は、特定商取引法の規定により即日処分してもよいし、代金の請求があっても支払う必要はありません。

しかしながら、当センターに寄せられるご相談の中には、「ネガティブオプション」ではないケースもよく見られます。

ご質問のケースでは、送付元の名前と住所を検索して分かった販売事業者の電話番号に架電してみたところ、ご相談いただいた方の、知人からのプレゼントであることが判明しました。このように、プレゼントであったり、中には、ご自身で注文されたことを忘れておられたというケースもあります。

届いた荷物に心当たりのない場合は、荷札などに記載されている送付元に、注文を受けた相手や日時、その際の注文方法（電話注文、インターネット通販など）などを問い合わせてみることで、経緯が判明する場合もあります。

また、家族あてに代金引換郵便で商品が届くこともあります。これがネガティブオプションであった場合、いったん代金を支払ってしまうと、悪質な事業者から代金を取り戻すのは簡単ではありません。

日頃から家族間で情報共有することと、届いた商品について注文したことが確認できない場合は、いったん配送業者に持ち帰ってもらって、家族間で再確認するといった方法も考えられます。

筆者ひとこと

一口に「身に覚えのない商品が届いた」といっても、上記のように、さまざまなケースがあります。また、時には配達ミスなどで、異なった宛先の商品が届いてしまうこともあります。その場合は、商品の返却を請求されることもありますので、荷物を受け取る前には、宛先が間違っていないかどうかについても、確認するように心がけましょう。
(県消費生活センター)