

高齢者・障害者 見守り通信

奈良県消費生活センター

奈良市三条本町8-1 シルキア奈良 2階
TEL0742-32-0621 FAX0742-32-2686



身に覚えのない商品が届いたら？

【事例1】インターネット通販会社から自分宛てに代引きで荷物が届いた。不在にしていたので、代わりに家族が代金約3,000円を支払い、荷物を受け取った。送り主は自分の名前になっており、不審に思ったが、開封して内容を確認すると、全く注文した覚えのないライターだった。支払ってしまった代金を返金してほしい。(50歳代 男性)



アドバイス



(1) 身に覚えのない商品が届いた。

受け取らない。

家族宛てなど、受け取るべきかその場で判断できないときは、荷物を一旦持ち帰ってもらいましょう。

(2) 受け取っても、支払う必要はありません

注文していない商品は、売買契約は成立していないので、支払う必要はありません。

※ 注文をしていない商品を受け取ってしまった場合、ネガティブオプション（送り付け商法）の場合、商品の送付があった日から14日間（商品の引取りを販売業者に請求した場合は7日間）を経過した場合は、販売業者による商品の引取りに応じる必要はありません。

(3) 商品が「代引き」で届いて、支払った。

早急に販売元・発送元に連絡し、その旨を伝え、返品・返金の交渉をしましょう。(配送会社は応じてくれません。)

普段から家族と打ち合わせ、情報共有しましょう。

- ・通信販売等を利用した場合は、代引き等の支払い方法も含め必ず家族に伝えましょう。
- ・「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ましょう。

※ 「代引き（代金引き換え配達）」とは、インターネット通販などで購入した商品の代金を、商品到着と同時に配送業者に支払い、引き換えに商品を受け取るサービスのこと。

身に覚えのない商品が届いて、対処の仕方に困ったり不安に思ったら、すぐ最寄りの消費生活相談窓口等（*消費者ホットライン「188(いやや!)」）に相談しましょう