

消費者啓発参考情報「くらしの110番」トラブル情報  
一方的に送られてきた荷物 「すぐに処分」可能に

【事例1】

私宛に荷物が届き、特に確認せず受け取って開封すると、化粧品と請求書が入っていた。注文した覚えはないし、送付元にも心当たりがない。家族に聞いても誰も頼んでいないと言う。どうしたらよいか。

【事例2】

自宅の郵便受けに荷物が国際郵便で届いていた。送付状の宛名や住所は私のもので間違いはないが、差出人は分からない。気味が悪く開封していない。

「送り付け商法」について、特定商取引法が改正され、令和3年7月6日以降、注文や契約をしていないのに、事業者が金銭を得ようとして一方的に送り付けた商品（荷物）は、受け取ってすぐに処分できることになりました。

また、その商品の代金の請求や返品・補償を要求されても応じる必要はなく、誤って支払った金銭は返金するよう求めることができます。又、海外から送付された場合にも適用されます。

【消費者へのアドバイス】

1. トラブルに巻き込まれないために、身に覚えのない商品は受取拒否しましょう。又、家族が注文した、親族・友人などからの贈り物、懸賞の当選品といった可能性もありますので、一旦、受け取りを保留し、確認してから受取拒否もしくは再配達を依頼するといった方法もあります。いずれの場合も伝票番号や送り主、商品名等をメモしておきましょう。
2. 受け取っても、誤配送や未開封であれば受取拒否できる場合があるので、開封前に荷物が届く心当たりや商品名、宛先、送付元等を確認しましょう。引き取り可否は配達業者に問い合わせてください。
3. クレジットカードの利用明細に不審な請求は無いか確認するようにしましょう。

※受け取った（受取拒否ができなかった）商品の取り扱いについての補足

- 処分する際は、送り主や連絡先、商品等を写真に撮る、届いた時の状況をメモするなど「一方的に送り付けられた商品」である証明を残しておきましょう。
- 利用した通販サイトが悪質で、注文した商品と違う物を送ってくるケースがあります。ネット通販等で未達の商品がある場合、その可能性はないか調べましょう。なお、模倣品等を海外へ返品（輸出）すると、関税法上問題になる恐れがありますので、海外への安易な返送は避けてください。

困った時には、お近くの消費生活センター等にご相談ください。

消費生活センターへのお電話は、消費者ホットライン「188」へお掛けください。

（くらしの110番 2021年8月）