

インターネット通販の利用が増えて 宅配便も含めトラブルが増加中です！

～ 荷物を受け取る際は、宛名や送り主を確認しましょう～

「宅配便が届いたが身に覚えがない」

「代引きで荷物が届き支払ったが、心当たりがない」

「海外から荷物が届き返品したい」という経験はありませんか？



これまで以上に身近になった宅配便ですが、代引き詐欺にも注意が必要です。

事例1

自分宛の宅配便が届いた。受け取ったが差出人に心当たりがなく、開封したところ利用したことがない販売店のセーターが入っていた。どうしたらよいか。

代引きではなく、請求書も同封されていませんでした。このような場合は、贈答品であることが多く、販売店の住所などを手掛かりに、心当たり連絡するように伝えました。しばらくして差出人が分かったとの連絡がありました。

事例2

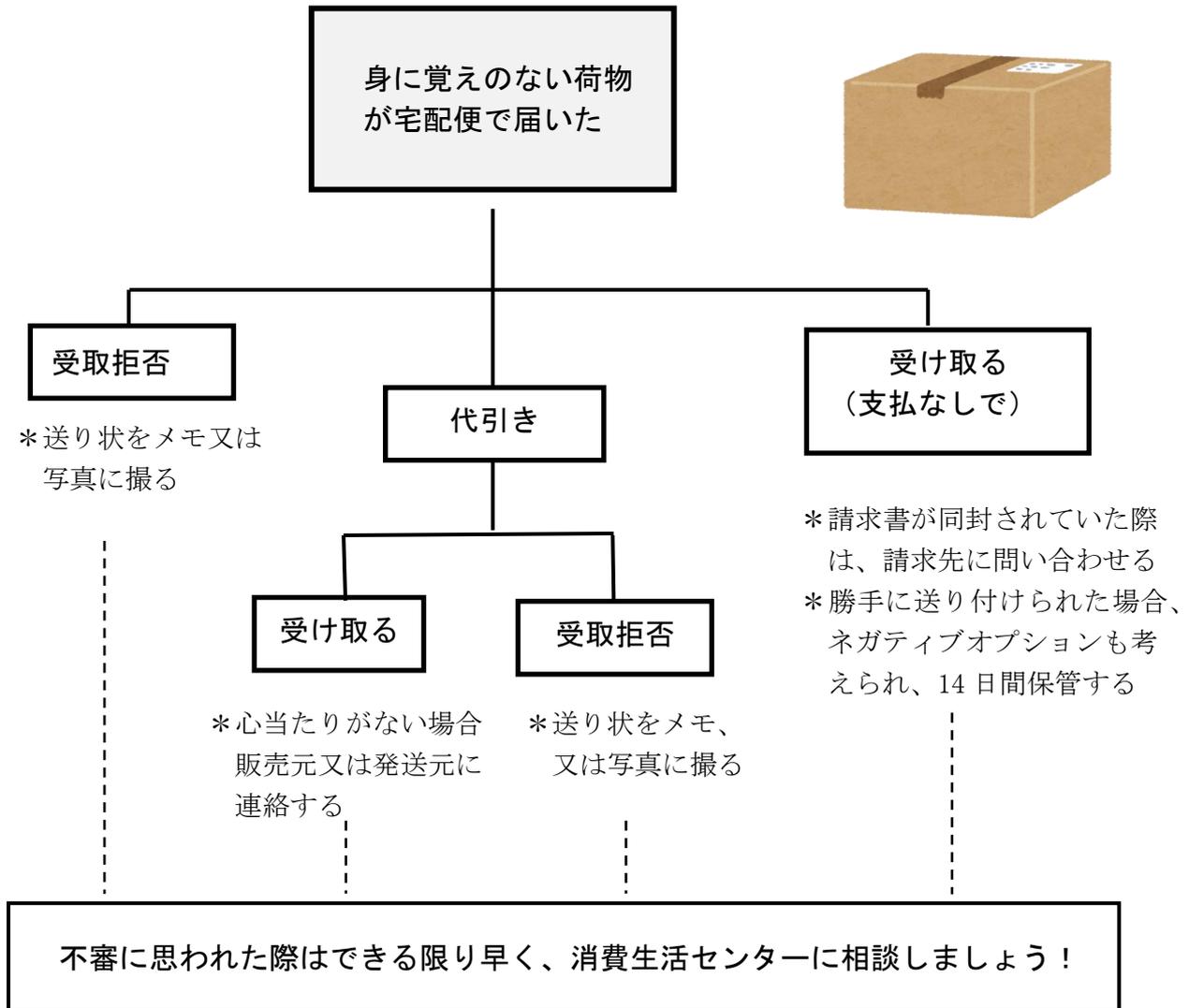
「代引き商品の配送連絡」が宅配便業者からあった。家族が頼んだと思い請求代金の6700円を払って受け取った。しかし家族の誰も頼んでいないことが分かった。開封すると使うことがないイヤフォンが入っていた。送付書の発送元には大手通販会社名しかない。アカウントが乗っ取られたのだろうか。返品するので返金してもらいたい。

発送元や販売店に連絡して、返品・返金交渉をしますが、開封した場合や使用した場合は交渉が困難になることがあります。大手通販会社と交渉した結果、後日返金されました。相手方に連絡をせず一方的に返品することはやめましょう。

事例3

海外から小包が届いた。開封したところ、注文した記憶のないキーホルダーが入っていた。請求書は同封されていないが、今後請求されても困るので、早急に返品したい。

発送元が海外からの小包を受け取ってしまった場合は、商品の内容によっては、関税上の問題になることもあります。安易に返送しないで、一定期間保管するように案内をしました。



「代引き」・・・代金引き換えの略で、商品代金を荷物の受け取り時に支払う方法のこと。

「着払い」・・・荷物の受け取り時に運賃（送料）を支払う方法のこと。

「ネガティブオプション（送り付け商法）」・・・注文していない商品を、勝手に送り付けて断らなければ買ったものとみなして、代金を一方的に請求する商法のこと。
受け取ってから14日間が過ぎれば返還義務がなくなり、自由に処分できます。

「アカウント」・・・インターネット上の様々なサービスにログインするための権利のこと。
通常はIDとパスワードの2つがセットになっている。

困ったことが起きたら、鎌倉市消費生活センターにご相談ください

相談日	月曜日～金曜日（祝日・年末年始を除く）
相談場所	市役所 本庁舎 1階 44番窓口
相談受付時間	9時30分～16時
電話	0467-24-0077
FAX	0467-23-3445



イラスト提供・神奈川県 2013