

いまどき相談事例 —川崎市消費者行政センターからの注意喚起情報—

電話で「産地直送の力二を半額で」と勧められ、断ったのに商品が届いた！

【相談事例】

高齢の母宛てに電話がかかってきて、「今なら産地直送で2万円の力二が半額の1万円！」と購入を勧められたが、断った。

後日、代引きの宅配便で海産物が届いた。

父は母が買ったのだと思い、1万円を支払って受け取った。しかし、母は電話で勧誘されたが、きっぱりと断ったと言う。



海産物と一緒に納品書が同封されているが、申し込んでいないので返金してほしい。

アドバイス



- 電話勧誘を断ったのにも関わらず、事業者が契約成立を主張する場合は、契約書面を受け取ってから8日以内にクーリング・オフ通知を出して、商品の返品と代金の返還を求めましょう。
- 注文や契約することなく一方的に送りつけられた商品の代金を支払う必要はなく、直ちに処分することができます。

消費生活で困ったことがあればご相談ください！

川崎市消費者行政センター



相談窓口電話番号 **044-200-3030**

相談時間

月～金曜日 9:00～16:00（金曜日は電話相談のみ 19:00 まで受付）

土曜日 10:00～16:00（土曜日は電話相談のみ受付）

* 日曜日・祝日・年末年始（12月29日～1月3日）を除く。

事例の解説

- 「高齢の両親宅に注文をした覚えのない海産物が届いた」「海外から心当たりのない不審な荷物が送られてきた」というような相談が寄せられています。
- 令和3年7月6日施行の**特定商取引法の改正**により、注文や契約をしていないにもかかわらず、一方的に送りつけられた商品は、直ちに処分することができるようになりました。海外から日本国内に居住する消費者に送りつけられた商品についても、特定商取引法の規定は適用されます。
- 処分以前に受け取りたくない場合は、荷物が未開封なら受取拒否が可能です。宅配業者に連絡し、回収をしてもらえないか相談をしてみましょう。
- 一方的に送りつけられた商品の代金は支払う必要はありません。
- 一方、届いた商品に身に覚えがなくても、家族が注文をしているケース、知人からのプレゼントや事業者側の誤配送の可能性もあります。別に暮らす家族も含め、心あたりがないか確認してみましょう。
- 代引きで荷物が届いても注文していない荷物であれば、宅配業者に事情を伝えて受取拒否ができれば一番いいでしょう。ただし、事前に事業者から電話があった場合、「消費者が購入の承諾をしていない」と言っても、承諾をしたと主張をすることがあります。事業者が契約成立を主張する場合は、契約書面を受け取ってから8日以内にクーリング・オフ通知を書面または電磁的記録（電子メール等）で出して、商品の返品と代金の返還を求めましょう。
- 誰が注文したのかわからない荷物は受け取らない等、家族間でルールを決めておくとよいでしょう。

消費生活で困ったことがあればご相談ください！

川崎市消費者行政センター

相談窓口電話番号 **044-200-3030**

