

報道発表資料

令和元年6月6日
独立行政法人国民生活センター

身に覚えのない商品が届いたら？

- 「代引き」による金銭被害や海外からの小包にご注意ください -

身に覚えのない商品が突然届いたという相談が、全国の消費生活センターや国民生活センター越境消費者センター（CCJ）、消費者トラブルメール箱¹等に寄せられています。特に最近、「代引き²」サービスを利用して消費者に商品代金を支払わせるものや、海外から送り主不明の小包が届くといったケースが目立っています。

そこで、国民生活センターでは、トラブルの未然防止のため、消費者へ注意を呼びかけます。

1. 相談事例

【事例1】誰かが自分の名前を使って注文したと思われる商品が代引きで届いた

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。

（消費者トラブルメール箱 受信年月：2019年3月 50歳代 男性）

【事例2】海外から送り主不明の小包がポストに届いていた

送り主不明の小包が自宅のポストに投函されていた。開封してしまったため、配送業者では受取拒否できないと言われた。中にはキーホルダーが入っていたが、代金は支払っていないし、クレジットカードへの請求もない。外国から送られてきたようだが、届いた商品をどう扱えばよいか。

（相談受付年月：2019年4月 相談者：30歳代 女性）

¹ 消費者被害の実態を速やかに把握し、同様な消費者被害の発生の防止に役立てるため、国民生活センターが2002年4月からホームページ上に設置している情報収集システム。（http://www.kokusen.go.jp/t_box/t_box.html）

² 「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。

2. 消費者へのアドバイス

身に覚えのない商品が届いたら、以下の点に注意しましょう。

(1) 身に覚えのない商品が届いたら、受け取らないようにしましょう

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) 仮に受け取ってしまった場合でも支払う必要はありません

受け取った後で、注文していない商品だと分かった場合³、売買契約は成立していないため、荷物の中に請求書が入っていても支払う必要はありません⁴。

一方、請求書が入っていなかった場合でも、後日クレジットカードの請求がある可能性がありますので、毎月の明細書をチェックしましょう。

(3) 商品が「代引き」で届いて、支払ってしまった場合は、早急に販売元・発送元に連絡しましょう

商品を「代引き」で支払い、受け取ってしまった後で、注文していないことが分かった場合は、販売元・発送元にその旨を伝え、返品・返金の交渉をしましょう。

(4) 「海外から届いた商品」の場合は安易に返送してはいけません

発送元が海外である商品を受け取った場合は、商品の内容によっては、関税法上の問題となる可能性がありますので、安易に返送しないようにしましょう⁵。

(5) 家族と普段から打ち合わせておきましょう

普段からの備えとして、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、「誰が注文したか分からない荷物は受け取らない」等、家族間のルールを決めておきましょう。

(6) 身に覚えのない商品が届いた場合は、すぐ最寄りの消費生活センター等に相談しましょう

*消費者ホットライン：「188(いやや!)」番

最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

3. 情報提供先

消費者庁消費者政策課（法人番号 5000012010024）

内閣府消費者委員会事務局（法人番号 2000012010019）

³ 注文をしていない商品を受け取ってしまった場合、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ない。

⁴ 請求されないケースもみられるが、その場合、商品は保管しておくことが望ましい。

⁵ 商標権等の「知的財産権」を侵害する商品（いわゆる模倣品）を海外へ返品する行為は「権利侵害品の輸出」として関税法違反に問われるおそれがある。