

【事例】身に覚えがない荷物が届いた！

～注文した覚えのない商品が届くトラブル～

相談内容

数日前、外国から身に覚えのない荷物がポストに届いた。中身はおもちゃのような指輪で請求書は入っていない。インターネット通販は利用しておらず、海外から荷物が届く予定もない。(70歳代 女性)

旅行中、自宅に私宛の荷物が届き、家族が受け取ったが身に覚えがない。商品は教材、受講票と記載がある。開梱はしていない。どうしたらよいか。(20歳代 男性)

息子宛てに倉庫から輸入許可通知書が5150円の代引き配達で届き、支払った。息子は身に覚えがないというが信用性を知りたい。(40歳代 女性)

昨日、海外からアニメグッズのようなものが届いたが、覚えがない。法律が変わり、処分可能と聞いたが、捨てる前に確認すべきことを知りたい。(40歳代 男性)

日付指定で、注文した覚えのない荷物が届いた。受け取り後に受取拒否したいと配送業者に伝えたが、できないと言われた。対処法を知りたい。(50歳代 女性)

助言 以下のように助言しました。

指輪が届いた同時期クレジットカードに覚えのない請求があり、カード会社に調査依頼中という話もありました。関連性はわからないが、しばらく保管して様子を見るよう伝えました。クレジットカード会社にも今回の件を報告するよう伝えました。

事業者名をインターネット検索すると、電話番号は真正のようでした。電話をして確認し、受け取る理由がなければ、その旨伝え、着払い返送するよう助言しました。

個人輸入し、関税が請求された可能性があることを説明し、本人からの相談を促しました。

子供がいるということなので、子供にも確認してみるよう伝えました。注文したものと違う商品が届いた事例もあるので、インターネット通販で注文後届いていない商品はないか確認するよう伝えました。また、インターネット通販に利用しているクレジットカードの明細に不審な請求がないか確かめるよう伝えました。注文や契約をしていないにもかかわらず、事

業者が金銭を得ようとして一方的に送りつけた商品については、消費者は直ちに処分することができるようになったと説明しました。

送り状を読み上げてもらうと、ショッピングサイトに出品している事業者でした。クリスマスに日付指定されているため、贈り物の可能性もあると伝え、相談者は思い当たる人に聞いてみるとのことでした。判明しない場合、ショッピングサイトに確認するよう電話番号を伝えました。

様々な年代から覚えのない商品が届いたという相談が多数入りました。まずは以下の2点を確認しましょう。

1. 本人に限らず、家族や友人を含めて本当に注文した覚えがないか
2. インターネットショッピングで購入したにもかかわらず、届いていない商品はないか。

上記に該当しない海外からの荷物の取り扱いについて、まだ開封していない場合には、受取拒否ができるか配送業者に相談してください。海外の発送元へ直接返品する行為は関税法上の問題となる可能性があります。受取拒否できない場合、誤配送を理由に、後日、送り主から商品の返還を求められる可能性についても、全くないとは言い切れません。海外から届いた商品を受け取ってしまった場合は、安易に自分で返送することは避け、一定期間保管するのが望ましいでしょう。日本国内の物流拠点がわかれば、そちらへ相談して解決することもあります。国内からの荷物は伝票に連絡先があれば確認し、なければ宅配業者に問い合わせを聞いて連絡してみましょう。

代金を請求された場合、身に覚えのない荷物であれば、商品の代金を支払う必要はありません。また、クレジットカード等の利用明細に、該当すると思われるものがないか確認しましょう。身に覚えのない請求があった場合には、クレジットカード会社に不正請求の可能性やカード番号の変更等について相談してください。

なお、令和3年の特定商取引法改正により、注文や契約をしていないにもかかわらず、事業者が金銭を得ようとして一方的に送りつけた商品については、消費者は直ちに処分することができるようになりました。その場合、商品を開封・処分しても、消費者に支払い義務が生じることはありません。法律上の規定は、海外から日本国内に居住する消費者に送り付けられた商品についても適用されます。

海外から身に覚えのない荷物が届いた（国民生活センターHPより）

https://www.kokusen.go.jp/t_box/data/t_box-faq_qa2019_11.html