

事業者からの配送品を開けたら「現金書留封筒」が入っていた！ ～送りつけ商法は「代引き配達」ではありません～

「注文をした覚えのない事業者から商品の配達に関する電話がかかってきた」、「知らない事業者から商品が一方的に送りつけられてきた」・・・このような「送りつけ商法」に関する相談が引き続き寄せられています。

また、これまでの相談事例では、配送業者の「代引き配達」が使われていましたが、最近、代引き配達ではなく、現金書留を使って代金を支払わせようとする事例が発生しています。

どのような支払い方法であっても、いったん支払った代金の返金を事業者に求めることは非常に困難です。不審な請求があったときには、速やかに最寄りの消費生活センターにご相談ください。

相談事例1 <「代金を現金書留で送れ」と指示された>

注文した覚えのない健康食品を配達するとの電話があった。きっぱりと断ったが、当方が先月申し込んだと言う。また、代金は商品に同封されている封筒で送るようにと言われた。かかりつけの医者から処方されている薬を飲んでいるので、健康食品を頼むはずがない。事業者は録音があると主張する。どうしたらよいか。 (80歳代 女性)

相談事例2 <「在宅している」と回答したら、現金書留封筒入りの健康食品が届いた>

「明日、在宅していますか？」と知らない事業者から電話がかかってきた。外出の予定はなかったので「家にいる」と答えたところ、宅配業者が商品を届けに来た。開封すると、健康食品とともに、電話をかけてきた事業者名をあて先とし、当方の名前等を発信者名とする現金書留封筒が同封されていた。健康食品を注文した覚えはない。 (70歳代 女性)

消費者へのアドバイス

★ 不要な商品の勧誘電話は、きっぱりと「拒否」!

「注文した際の電話を録音してある」というのは事業者がよく使う言葉です。事業者の言葉に惑わされずに、「不要であること」、「注文していないこと」、さらには、「再度電話をかけてこないでほしいこと」を伝える必要があります。

★ 断ったのに商品が配送されてきたら、「受取拒否」!

事業者からの電話で断ったのに商品が届いたときや、見知らぬ事業者から注文した覚えのない商品が送り付けられた場合には、配送業者に「受け取りません」と伝えてください。また、その際、送りつけてきた事業者名、住所、電話番号、商品名及び配送業者名を控えておくようにしましょう。

間違っって受け取ってしまった場合や集合住宅の宅配ボックスに入っていたような場合には、すぐに配送業者に連絡しましょう。

★ 受け取った荷物に現金書留封筒が入っていたら、消費生活センターに相談を！

注文していない商品の代金を支払う必要はありません。商品や請求書などをよく確認し、見知らぬ事業者や注文した覚えのない商品であれば、代金を支払わず、最寄りの消費生活センターに相談してください。現金書留封筒が入っていた場合だけでなく、振込口座が指定されている場合なども同様です。

※ 一方的に送りつけられてきた「商品」はどうすればいいの？

購入の申込みをしていない者に一方的に商品を送りつけ、その代金を請求するという販売方法を「ネガティブオプション」といいます。

ネガティブオプションの場合、令和3年7月6日以降、特定商取引法の改正により、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ます。代引きではなく現金書留封筒が同梱されていたり、振込先の口座等が指定されていたりしても、絶対にお金を支払ってはいけません。

★ 速やかに消費生活センターに相談を！

最近、短期間で事業者が名称や連絡先を変えてしまう事例が増えています。消費生活センターにご相談いただくのが遅くなると、事業者が名称などを変えてしまっていると、連絡が取れなくなってしまう。被害にあった、おかしいな、と感じたら、速やかに最寄りの消費生活センターにご相談ください。

★ 脅迫行為があった場合には警察に相談

事業者から脅迫行為を受けた場合には、すぐに警察に相談しましょう。

東京都消費生活総合センター

〔ご本人からは〕

03-3235-1155(相談専用電話)

03-3235-3366(高齢者被害110番)

※ 高齢者を見守っているご家族や地域の方へ

被害に遭っていることに気付かない高齢者の方もいます。健康食品がこんな高額なはずはないなど、少しでもあやしいと思ったら、迷わず消費生活センターに相談してください。

東京都消費生活総合センター

〔ご家族、ホームヘルパー、ケアマネージャー等からの
通報・問い合わせは〕

03-3235-1334(高齢消費者見守りホットライン)

※ 悪質事業者通報サイトへ情報をお寄せください。

すでに解決してしまった消費者相談情報や、窓口にご相談するほどでもないけど困った経験をしたことがあるなどの情報をお寄せください。

→ <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/tsuho/honnin-form.html>