

～消費者注意情報～

置き配?! 便利だけどトラブルも起きています

～荷物の受取り場所をきちんと定め、早めに確認することが大切です～

(令和4年3月25日)

相談事例1

自宅の車庫に荷物が置き配されていた。宛先は確かに自分だったので開封したところ、心当たりのないワンピース1着と約8万円の請求書、返品伝票等の書類が入っていた。ネット通販は利用しているが、注文した覚えはない。返品伝票の宛先は配送業者のようである。(30歳代女性)

相談事例2

大手通販サイトで注文した商品が、近所宅の玄関前に誤って置き配されていた。同じ番地に複数軒あるため間違っただけだが、送付状の宛先は正しかったので表札等で確認できたはずである。ご近所の方が届けてくれたため、商品は無事だったが、トラブルになった場合どうしたらよいか。通販サイトに電話番号の記載がなく、配送事業者の誤配などの連絡ができない。(60歳代男性)

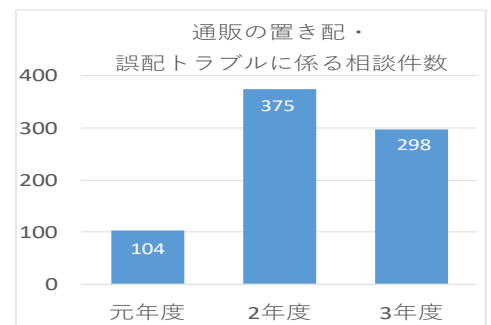
相談事例3

共用玄関がオートロックになっているマンションに住んでいる。宅配事業者が配達で来訪したのでロックを解除したが、自宅玄関に来た時に手が離せなかったため、玄関前に置き配を依頼した。数時間経ってから、玄関を確認したら荷物がなくなっていた。警察に連絡し、防犯カメラを確認してもらったところ、置き配された荷物は、その後別の人が持ち去っていたことが分かった。(40歳代女性)

東京都消費生活総合センターからのアドバイス

★ 置き配のメリットやデメリットを理解しましょう。

いわゆる「置き配」とは、郵便局や各種宅配事業者、大手通販サイト等が行うサービスで、受取側があらかじめ指定した場所に荷物を届けてもらえるサービスです。事業者により条件の違いはありますが、自宅玄関前や車庫、自身が設置した置き配ボックスなど、同一住所内であれば、非対面で荷物を受け取ることができるため、利用者が増加しています。置き配のメリット、デメリットを理解し、上手に利用しましょう。



*令和3年度は4年1月末現在の速報値

- 【メリット】 ①不在時でも受け取りができるので、忙しい時や手が離せないとき等確実に受け取りができる。
②非対面で受け取れるため、コロナ禍で人との接触を避けたいという現在の状況でも安心できる。
- 【デメリット】 ①玄関先など外から見える場所を指定している場合など、盗難の可能性がある。
②指定場所によって雨にぬれたり、置き場から落下してしまうなど、汚損、破損の恐れがある。
③誤配に気づくのが遅れ、再送されるまでに時間がかかることがある。

★ トラブルが起きないようにするためには？

置き配で荷物が届いた場合は、長期間放置せず、できるだけ早く荷物の状況を確認しましょう。覚えのない商品が届いた場合は、「送り付け商法(ネガティブオプション)」の可能性もあります。「送り付け商法」の場合は、荷物は即日処分することができます。その際、事業者には絶対に連絡をしないようにしましょう。

置き配を活用できる各社では、鍵やワイヤー・ケーブル等で盗難防止を図ることができる「宅配ボックス」の設置等を推奨しています。宅配ボックスは、設置工事がいらぬもの、折り畳み式のものなど生活様式に合ったものが市販されています。

ボックス等を設置できなかったり、置き配に適した場所が無い方は、宅配事業者等が駅やスーパーマーケットなどに設置している「宅配受取ロッカー」やコンビニ受取りの利用等により、置き配トラブルを回避することも検討しましょう。

★ 困ったときは、消費生活センターに相談を！

荷物の盗難に遭った場合は、至急、警察に相談しましょう。また、見覚えのない商品が送られてきた場合は、最寄りの消費生活センターにご相談ください。

東京都消費生活総合センター 03-3235-1155(相談専用電話)
お近くの消費生活センター 局番なし188 (消費者ホットライン)

<悪質事業者通報サイトへ情報をお寄せください>

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/tsuho/>

寄せられた情報は、悪質事業者の指導や処分に役立つほか、都民の皆様への情報提供、啓発につながります。