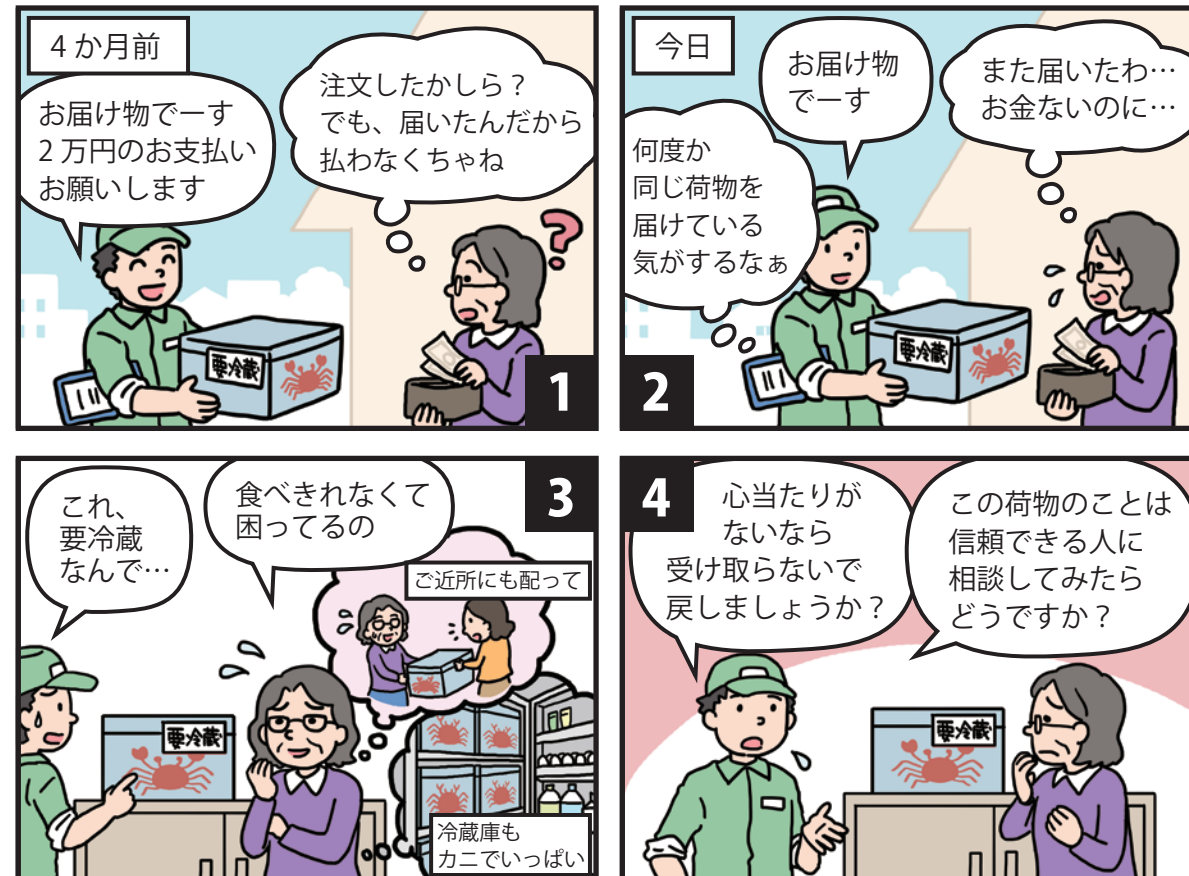


毎週のように 大量の海産物を 届けているけれど



事例の概要

—宅配の配達員の気付き—

4 か月ほど前から何度か、高齢のGさんのお宅に海産物を届けています。届けるたびに、戸惑った顔を見せ、最近では、代金引換の料金2万円の支払にも困っている様子が見受けられます。ふと見ると、玄関には1週間ほど前に届けた箱がそのままの状態置いてありました。「要冷蔵なので…」と思い切って言ったところ、「食べきれないから近所にも配っているけど、冷蔵庫にも入らなくて。」と困った顔をしていました。そこで今回は代金を支払っていただく、荷物を戻すことができることを伝えました。また、困っているようなので、信頼できる人に相談してみるように勧めました。

気付きのポイントとトラブルの特徴

気付きのポイント

- ・注文した覚えがない様子で送付物を受け取っている。
- ・食べきれないほどの量の食品が届いている。
- ・頻繁に荷物が届く。
- ・開封していない宅配物がたくさんある。

トラブルの特徴

頼んでもいないのに代金引換便でカニなどの海鮮物が送られてきたと本人は思っている、実際には送られてくる前に事業者から「カニを送るから。」などと電話があり、キッパリと断れなかったり、曖昧な返事をしている場合が多く見受けられます。また、電話があったことを忘れている場合もあります。届いた品物は高額にもかかわらず、品質が良くないこともあります。漬物などの加工食品、健康食品でも同種のトラブルがあります。届いてしまうと、受け取らざるを得ないと思い代金を払ってしまいがちです。

関係者の連携（A：地域協議会あり、B：地域協議会なし）

● 本人に消費生活センターへの相談を促す。必要に応じて一緒に相談する。



消費生活センターに相談したら

電話勧誘販売（事前に電話があって送られてきた）の場合、契約書を受け取ってから8日間はクーリング・オフができる可能性があります。ただし、消費生活センターから事業者に連絡を取り、解決のための話し合いをすることが困難な場合が少なくありません。

▶見守る方へアドバイス

この種のトラブルでは支払ったお金を取り戻すことは困難な場合がほとんどなので、心当たりがない荷物が届いた場合、受取を一旦保留にすることができることを伝えておきましょう。伝票の発送元をメモした上で、クーリング・オフあるいは注文していない旨を申し出る書面を通知する必要があるため、消費生活センターに相談するよう助言しましょう。

消費者被害かな？と思ったら消費生活センターへ ☎ 188



消費者庁消費者ホットライン188
イメージキャラクターイヤン