

消費生活センターだより

暮らしのスクラム



～身に覚えのない荷物が届いたらどうする?～

【事例①】

家族あてに代金引換で荷物が届いたので、本人の代わりにお金を支払い、商品を受け取った。帰宅した本人に聞くと注文していないという。品物を返すので返金してほしい。



【事例②】

送り主不明の小包が自宅ポストに投函されていた。身に覚えがないものだったので返したいが、開封してしまっただけのため、配送業者では受取拒否できないと言われた。代金は支払っていないし、請求書も入っていない。



アドバイス

- ・身に覚えのない荷物が届いた場合は受け取らないようにしましょう。家族宛てなどの荷物で、受け取るべきかどうかをその場で判断できない場合は、いったん持ち帰ってもらいましょう。仮に受け取ってしまい、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。(注文していない場合、売買契約は成立していません)
 - ・商品が「代引き」で届き、支払ってしまった場合は販売業者・発送代行業者がわかればその旨を伝え、返品・返金の交渉をしましょう。
 - ・海外から届いた荷物を安易に返送するのはやめましょう。模倣品であった場合は送り返すと税関でトラブルになる可能性があるため、保管して様子を見ましょう。
- 処分の方法などに迷うことがあれば、消費生活センターにご相談ください。



消費生活センターご案内

消費生活センター案内略図



〈消費生活相談窓口は〉

●電話
072-965-0102

●受付時間

午前9時30分～午後4時まで
(土・日・祝休日・年末年始を除く)

※来所相談の場合は、

事前に電話予約してください。

●交通

近鉄奈良線若江岩田駅下車
北へ徒歩約5分

〒578-0941 東大阪市岩田町5丁目7番36号

東大阪市立消費生活センター

TEL 072-965-6002 (事務所)

FAX 072-962-9385

開館時間 午前9時から午後5時30分まで

…相談窓口ではこんなことをしています…

- ◆ 自主交渉の助言……………消費者がご自分で解決できる方法を助言します。
- ◆ 苦情処理のあっせん ……契約に問題があれば、必要に応じて事業者とのあっせんをいたします。
- ◆ 専門機関の紹介……………センターでお受けできない相談は、専門機関をご紹介します。
- ◆ 消費生活にかかわる情報提供など

★消費生活センターでお受けできない相談

- ◆ 事業者からの相談
- ◆ 個人間のトラブル
- ◆ 行政への苦情
- ◆ 損害賠償の請求

〈土曜・日曜の相談窓口〉 (年末年始を除く)

土曜日…(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 ☎06-4790-8110

日曜日…(公社)全国消費生活相談員協会 ☎06-6203-7650

ともに午前10時から正午まで、午後1時から午後4時まで

〈土曜・日曜・祝日の相談窓口〉 (年末年始を除く)

消費者ホットライン 局番なしの「188(いやや!)」番 午前10時から午後4時まで