

## 大田区立消費者生活センターからのお知らせ

**頼んだ覚えのない荷物が届いた際は、慌てずに対応しましょう**

### <相談事例>

大手ショッピングモールから私宛の荷物が届いた。開封したところ、注文した覚えのない菓子が入っており、請求書は見当たらなかった。

知人に確認したが、贈り主ではないという。

どのように対処したらいいだろうか。



### <消費者へのアドバイス>

■頼んだ覚えのない荷物が届いた場合は、まずはいったん落ち着いて次の点を確認しましょう。

- ・家族が自宅宛てに注文した商品ではないかを確認する。
- ・親族、友人、職場関係者などからの贈り物ではないかを確認する。
- ・ネット通販で購入したにもかかわらず、届いていないものがないかを確認する。特に、海外から発送されるものは届くまでに時間がかかります。

■身に覚えがなく、受け取るかその場で判断できないときは、発送元などを確認した上で、配達業者にその旨を説明し、一旦荷物を持ち帰ってもらうよう頼んでみましょう。

■荷物の発送元に、身に覚えのない商品であることを伝え、送り主の確認をしましょう。

■身に覚えのない海外からの荷物を受け取ってしまった場合、安易に返送するのは避けましょう。関税法の問題となる可能性があります。

### <受け手の誤解を避けるため>

ネット通販では、贈答品を送った場合、送り主が表示されないことがあります。大切な贈り物がきっかけで、受け手の思わぬ不安を招かないためにも、送り主が誰であるかがわかる送付方法かどうかを確認して依頼しましょう。また、受け手に対して事前に商品が届く旨を連絡することも誤解の回避につながります。

**[ 消費生活のお困りごとは 大田区立消費者生活センターに ]**

相談専用電話 03-3736-0123

受付時間 月曜日～金曜日 午前9時～午後4時30分まで  
(祝日、年末年始を除く)

土曜日・日曜日、祝日は国・都の機関がお受けします

消費者ホットライン 188 (いやや)

土曜日 午前9時～午後5時まで 日曜日、祝日 午前10時～午後4時まで