

区報平成25年6月21日号掲載

## 消費者相談室から



# 注文していない代金引換 商品のトラブルにご注意！

注文した覚えのない健康食品が高齢者に代金引換で送られてくるといふ相談が増えています。

### ■ 事例1

突然、高齢の母宛に健康食品が代金引換で送られてきた。母に聞いたところ注文した覚えがないというので受け取り拒否をした。その後業者から自宅に電話があり「注文を受け特別に作った商品で定期購入になっている。キャンセルするなら違約金を払え」と強い口調で言われた。

### ■ 事例2

配送センターと名乗るところから「2か月前に注文を受けた健康食品を届けるので代金を用意しておくように」と電話があった。心当たりがなかったので業者名を聞いたが、教えてくれず突然電話が切れた

### ◆ 対処法

#### ○注文していないのに送られた！

- ・電話で送るといわれても、注文した覚えがなければきっぱりと断ることが大切です。
- ・送られてきても受け取る必要はありません。受取拒否をして代金は支払わないようにしましょう。その際は、後日業者から連絡があった時に備えて、業者名や連絡先をメモしておきましょう。

#### ○電話で勧誘され申込んだ！

電話で勧誘され申込んでしまった場合、商品（契約書）が届いた日から8日間はクーリング・オフをすることができます。期間内に通知を出し商品の引き取りと返金を求めましょう。ただし健康食品など一部の商品で、契約書に「使用するとクーリング・オフできない」と記載されている場合には、使用した分は支払うことになります。

#### ○雑誌などを見て自分で注文！

自分で注文したらクーリング・オフはできません。返品できるかどうかは、注文時の決まりに従います。定期購入については事前の合意内容をもとに業者と交渉をすることになります。

### ◆ アドバイス

こうした代金引換商品は高齢者を中心に送られてくることが多く、注文したかわからないケースも多いです。一旦代金を支払ってしまうと配送業者からは返金されず、販売業者との交渉が必要になります。身に覚えがなければ受け取りを拒否し、早急に相談室に相談して下さい。