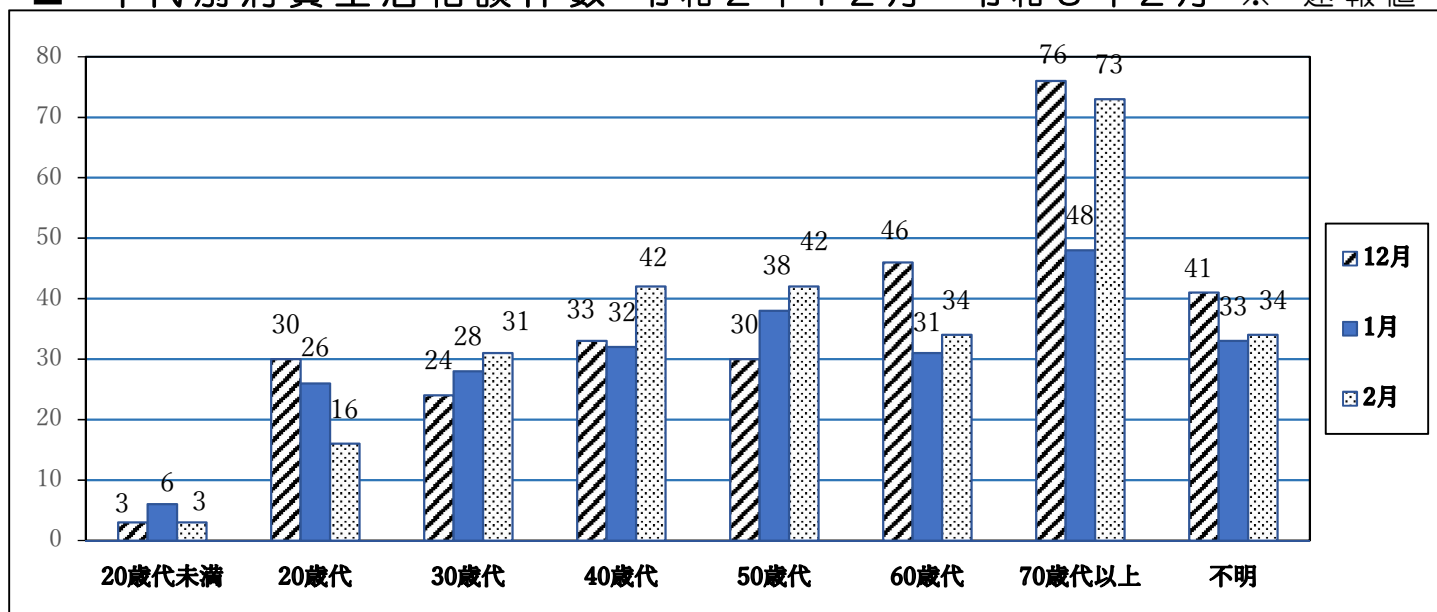


【柏市で受けた消費生活相談件数の内訳】

■ 消費生活相談件数 令和2年12月～令和3年2月 ※ 速報値

	12月	(前月比)	1月	(前月比)	2月	(前月比)
苦情	248	(+7)	216	(-32)	251	(+35)
問合せ	35	(+9)	26	(-9)	24	(-2)
要望	0	(±0)	0	(±0)	0	(±0)
合計	283	(+16)	242	(-41)	275	(+33)

■ 年代別消費生活相談件数 令和2年12月～令和3年2月 ※ 速報値



■ 今号のポイント

買い物の方法として、通信販売は消費生活にすっかり定着し、ご自宅に荷物が届くという情景も日常のものとなりました。そのような中、「申し込んでいない荷物が宅配で届いた」という相談が目につくようになりましたので、裏面を参考に対処してください。

柏市消費生活センター

〒277-0004

柏市柏下73番地中央体育館管理棟1階

<相談時間>

月～金（来所、電話）午前9時～午後4時半

第3土（電話のみ）午前9時～午後4時半

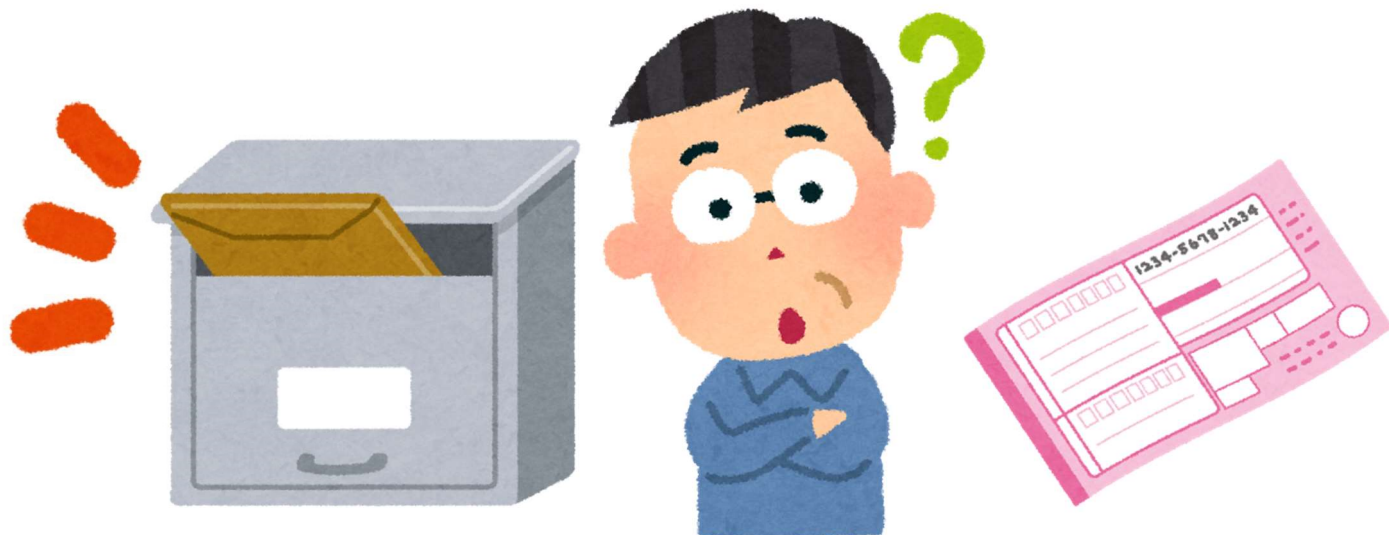
（祝日、年末年始を除く）

<相談専用電話>

04-7164-4100



注文した覚えのない荷物が届いた



【相談事例1】

帰宅したら郵便受けに荷物が入っていた。海外から届いたようだ。注文した覚えもないし、誰かが送ってくれたという心当たりもない。

【相談事例2】

外出中、ネット通販会社から届いた荷物を家族が受け取っていた。自分宛だが、注文した覚えのないサングラスが入っていた。

対処法

1 受取り前

宅配業者に「受取保留」を依頼し、「宅配伝票を撮影」させてもらう。それを基に、家族や知人に注文した人やプレゼントした人がいないか確認し、誰も心当たりがなければ宅配業者に「受取拒否」を申し出る。

2 受取ったが未開封

宅配業者が分かれば「受取拒否」できるか聞いてみる。

3 未開封だが受取拒否できなかった・受取って開封してしまった

請求書有・・・受け取り後 14 日間を経過すると、販売業者は返還請求できなくなるという法律があるので、その後は処分できる。[特定商取引法 59 条 / ネガティブ・オプション(送り付け商法)の対処法]

請求書無・・・契約は成立していないが、相手の目的が不明なため、念のためしばらくは保管しておく。