



## 「身に覚えのない荷物が届いた」場合・・・

### (相談事例)

宅配便で身に覚えのない荷物が届いた。全く心当たりがない。どうしたらよいか。

### (アドバイス)

◆荷物が届いた場合、次のような可能性が考えられます。

#### ①送り付け商法

売買契約に基づかないで一方的に商品を送りつけ、代金を請求する手口です。

#### ②贈り物

家族や友人からの誕生日や記念日のプレゼントではありませんか？

届いた荷物の送付状に贈り主が表示されず、注文を受け配送を手配した事業者名が依頼主欄に書かれることがあります。

#### ③その他自分の注文間違い・記憶違い、事業者側の送り間違いなどの可能性もあります。

◆一方的に荷物を送り返すとトラブルにつながるため、不審に思われたときは、受取を保留にできないか配送事業者に申し出てみましょう。

◆自分が、ネット通販を利用して人に商品を贈る場合、注文画面の送り主欄の設定を確認しましょう。送付状に名前を出さないのであれば、受取人に連絡をいれておいたほうがよいでしょう。

身に覚えのない荷物が届き、困ったときは、消費生活センターにご相談ください。

## 店舗での買い物はクーリング・オフの対象外です

### (相談事例)

ホームセンターで敷布団を購入したが、固くて寝心地が悪かった。翌日、「返品したい」とホームセンターに伝えたところ、「できない」と言われた。クーリング・オフできないのか。(70代 男性)

### (アドバイス)

- ◆クーリング・オフは、訪問販売や電話勧誘販売等、事業者側からの不意打ち的な勧誘により契約した場合に、一定の期間であれば契約を解除できる制度です。  
店舗での購入は、自分の意思で店舗に行って購入するので、クーリング・オフできません。返品を受け付けてもらえる場合もありますが、あくまで店側のサービスです。
- ◆インターネットや電話、郵便等で商品やサービスを申し込む通信販売も、自分の意思で申し込むので、クーリング・オフできません。  
返品ができるかどうかは、個々の通信販売事業者が定めた返品特約に従って対処されます。
- ◆よく分からないときは、消費生活センターにご相談ください。

### ● 各消費生活センターの相談窓口 ●

福岡県 092-632-0999 (日曜日も電話相談可)	福岡市 092-781-0999 (第2・第4土曜日も電話相談可)
北九州市 093-861-0999 (土曜日も相談可)	久留米市 0942-30-7700 (第2日曜日も相談可)
飯塚市 0948-22-0857	宗像市 0940-33-5454
大牟田市 0944-41-2623	行橋市広域 0930-23-0999
糸島市 092-332-2098	筑紫野市 092-923-1741

\* 消費者ホットライン TEL (局番なし) 188 (いやや!) (あなたの地域の消費生活センター・消費生活相談窓口をご案内します)  
※ナビダイヤル通話料が発生します