

例えばこんなトラブルで

## 困っていませんか？

H29.7月号

お問い合わせ先 廿日市市消費生活センター  
TEL(0829)31-1841

### 《相談内容》

知らない会社から「注文いただいた健康食品の準備ができたので、代引きで送ります」と突然電話があった。「注文した覚えはない」と伝えましたが、「記録が残っている。受注生産なので今回は買ってほしい」と強引に承諾させられてしまった。注文していない商品にお金を払いたくない。商品が届いたらどうしたらよいか。  
(80歳代 女性)

### 《アドバイス》

注文した覚えのない商品にお金を支払う必要はなく、商品が自宅に届いた際には、送り主の住所や連絡先を控えた上で宅配業者に「受け取り拒否」を申し出るよう助言しました。また、間違っって受け取ってしまった場合でも、電話勧誘販売にあたるため、クーリング・オフができることを説明しました。

「注文いただいた健康食品を送ります」などと電話があり、申し込んでいないと伝えても、強引に商品を送り付けられたという相談が後を絶ちません。もし、このような電話があった場合は、次のとおり対応しましょう。

- 電話があった場合は、はっきりと断り、電話をすぐ切りましょう。常時、留守番電話設定にしておき、必要な相手にだけ、掛け直す方法も有効です。
- 断ったはずの商品が届いてしまった場合、代金を支払わずに事業社名、住所、連絡先を控えて受け取りを拒否しましょう。
- もし、断り切れずに購入してしまった場合、クーリング・オフできる場合がありますので、商品は開封せずすぐに廿日市市消費生活センターへご相談ください。

出典：広島県環境県民局消費生活課発行  
「くらしのフレッシュ便」平成29年7月号

