

インターネット通販で、知人への贈り物を注文した。その後、知人が受け取っているとばかり思っていたが、3か月後に別件で連絡をした際に贈り物が届いていないことがわかった。販売店舗に問い合わせると「配送会社の保管期間満了で返送されている。再送はできない」と言われた。店舗に戻ってきた時点で依頼人である自分に連絡をすべきではないのか。

(40 歳代 女性)

通信販売で購入した商品の配送先が購入者と異なる場合は、購入者が直接商品の到着を確認できません。通信事業者によっては、発送や配送完了をメールなどで知らせてくれますので、配送完了まで見届けることを心掛けましょう。

インターネット通販の場合は、サイトの利用規約に「お荷物返送時の手数料」について定められている場合もあります。事例のような場合には、商品代金を返金してもらえとしても、往復送料の実費や振込手数料が差し引かれることも多く、更に事務手数料として商品代金の何%かが差し引かれる場合もあります。

贈答品を渡せなかったうえに、全額返金がかなわないといった二重のトラブルを回避するためにも、サイトの利用規約を確認することが大切です。

また、全国の消費生活センターなどには「身に覚えのない荷物が届いた」と不審がる相談が多く寄せられています。しかし、身内や知人からの贈り物であったり、注文したことを忘れていた物だったりして判明することがほとんどです。インターネット通販で購入した商品をそのまま贈り物とした場合に、送り主の氏名が明記されずに送られるケースも多いです。注文や契約をしていないにもかかわらず、一方的に送り付けられた商品は、受取人が処分してもいいことになっていますので、贈り物をする際には、先方にも荷物が届くことを知らせておく方が安心です。

事業者の対応に納得がいかないときや困ったときには、お住いの自治体の消費生活相談窓口にご相談ください。