



# 注意・警戒情報



**契約をしていないのに**   
**一方的に送り付けられた商品は**  
**直ちに処分可能に!**

## 相談事例



注文した覚えのない荷物が国際便で届いた。外袋を開封したらマスクが50枚入っていた。

送り元の事業者名と住所が書かれているが外国語でよくわからない。請求書らしきものは入っていなかった。妻も知らないという。どうしたらよいか。

## アドバイス



**一方的に商品を送り付けられ、仮に消費者がその商品を開封や処分しても、金銭の支払は不要です。事業者から金銭の支払を請求されても、応じないようにしましょう。**

- ◆ 特商法（特定商取引に関する法律）が改正され、2021年7月6日以降は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については、消費者は直ちに処分することができるようになりました。
- ◆ 一方的に送り付けられた商品の代金などを請求され、支払義務があると誤解して、金銭を支払ってしまったとしても、その金銭については返還を請求することができます。
- ◆ 自分や家族が注文したことが後でわかった場合は、支払いの義務が生じますので十分注意しましょう。
- ◆ 対応に困ったら、お住まいの自治体の消費生活センター等へご相談ください。



消費生活課 ニャン吉

消費生活相談は

**消費者ホットライン**

☎局番なし

188

(身近な消費生活相談窓口につながります。)

国民生活センター  
公式LINE  
のご案内はこちら



# 令和2年度 神奈川県内における消費生活相談概要

年間の  
苦情相談  
件数

神奈川県内の消費生活センター等で受け付けた苦情相談件数は61,745件でした。前年度(68,816件)と比べて7,071件減少しています。

R元年度  
**68,816件**

R2年度  
**61,745件**

相談  
TOP3

**1位 デジタルコンテンツ 5,504件(前年度5,445件)**  
主な相談はオンラインゲームや映画配信サービスなど。

**2位 商品一般 5,020件(前年度12,309件)**  
前年度から6割減少しています。「訴訟」や「差押え」をほのめかして不安を  
おこし、連絡した人に様々な理由をつけて金銭を要求する、いわゆる架空請求  
ハガキ等の相談が大幅に減少したことが主な要因です。

**3位 健康食品 3,724件(前年度3,541件)**  
主な相談は「お試しのつもりが、定期購入だった。」という定期購入など。

特徴的な  
相談

## インターネット広告で依頼した水回り修理に関する苦情相談が増加!

トイレの詰まりなどの水回り修理の苦情相談件数は374件で、前年度(217件)と比べ約1.7倍となっています。内容は、「トイレが詰まり慌ててインターネットで検索した業者を呼んだが、詰まりが解消せず、作業を次々と提案され、最終的に数十万円を請求された。返金を求めたい。」といった相談が多くなっています。

アドバイス

- 修理のために事業者を呼び、作業が完了した場合は、消費者側から来訪を求めた契約であるとして、事業者がクーリング・オフに応じないケースがあります。ただし、もともとの目的以外の工事や修理については、来訪要請に当たらないとして、契約の申込みの撤回又は契約の解除を主張できることもあります。
- 事前に料金やサービス内容を確認し、納得できない場合は、一旦契約を断りましょう。



消費生活課ホームページ  
「学ぼう!知ろう!身近なキケン  
-消費生活キッズページ-」をぜひ見てね!



子どもは、周りの大人から見ると思いがけない行動や反応をすることがあり、その結果としてさまざまな「不慮の事故」に巻き込まれることが少なくありません。製品による事故などの情報を消費生活課ホームページで紹介しています。ぜひご覧ください。

★学ぼう!知ろう!身近なキケン-消費生活キッズページ-★

<http://www.pref.kanagawa.jp/docs/r7b/cnt/f370235/index.html>

困ったときは、一人で悩まず地元市町村の消費生活相談窓口にご相談しましょう



神奈川県



くらし安全防災局くらし安全部消費生活課(かながわ中央消費生活センター)相談第二グループ

消費生活課ホームページ <http://www.pref.kanagawa.jp/docs/r7b/index.html>

Facebook(かながわの消費生活) <https://www.facebook.com/kanagawa.shouhi/>

Twitter(かながわ中央消費生活センター) [https://twitter.com/kanagawa\\_shouhi](https://twitter.com/kanagawa_shouhi)



〒221-0835 横浜市神奈川区鶴屋町2-24-2 電話:045-312-1121(代表) / FAX:045-312-3506