

消費者啓発参考情報「くらしの110番」トラブル情報
宅配荷物の「置き配」は利用前によく確認しましょう

【事例1】

自宅に帰ると、ネット通販で注文していた荷物が玄関前に置かれていた。これまでは宅配ボックスに入っていたため、通販サイトに苦情を申し出たところ、注文時に設定しないと玄関先に置くシステムに変わったという。

【事例2】

通信販売でノートパソコンを購入し、商品が配達される前に「置き配」の手続きをしておいた。

配達予定日の夕方に配達したとのメールが届いたが、荷物を置いたという写真は添付されておらず、夜、帰宅したところ荷物は置かれていなかった。

【事例3】

先日、スマホのアプリを使って食事のデリバリーを注文し、配達の際は、玄関の呼出チャイムを鳴らして玄関ドアにかけておいてほしいと依頼していた。

ところが、配達予定時刻になってもデリバリーは届かなかった。しかし「配達されました」との配達完了メールは届いた。

通信販売で購入した荷物等を、手渡しではなく玄関先等指定した場所に置くことで配達を完了するいわゆる「置き配」は、不在時にも荷物を受け取れる、配達員と対面しないため新型コロナウイルス感染のリスクを下げられる等の理由から、利用が広がっています。

また、事業者側も通信販売の利用増加に伴い、不在時の再配達が増加し社会問題化していることから、再配達削減に向けて、「置き配」をはじめとする様々な受取方法の活用を進めています。

しかし、「置き配」の利用により、直接荷物を受け取らないことに伴うトラブルも発生しています。利用する際は以下の点に注意しましょう。

【消費者へのアドバイス】

1. 通信販売の注文画面で、荷物がどのように配達されるのかよく確認しておきましょう（配達方法の初期設定が「置き配」になっている場合もあります）。
2. 「置き配」は誤配に気づきにくい、盗難・破損等も考えられることから、これらのリスクも十分理解して利用する必要があります。
3. 注文前に利用規約を読み、誤配や未配達の場合の連絡先を把握し、トラブル回避に備えましょう。
4. 高額な商品や貴重品など荷物を確実に受け取りたいときは、「置き配」ではなく通常の配達を利用することが有効です。併せて、配達日時の指定や、コンビニエンスストアでの受け取り等により、再配達の削減にも協力しましょう。

困った時には、お近くの消費生活センター等にご相談ください。

消費生活センターへのお電話は、消費者ホットライン「188」へお掛けください。

（くらしの110番 2020年11月）