

通信販売における宅配便トラブルが増加しています！！

インターネットや電話等を介した通信販売(以下、「通販」)の継続的な成長に合わせて、購入商品を運送するための宅配便も、その規模は拡大の一途をたどっています。

一般的に、通販で消費者が購入した商品の運送には、主に運送事業者による宅配便やメール便が用いられています。しかし、遅延・破損・紛失等、およそ宅配便を利用する上で起きる様々なトラブルが起きています。

相談事例

【事例1】指定時間帯に届かないクリスマスプレゼント

【事例2】メール便で紛失した自転車パーツ

【事例3】発送プランが適切に反映されない書籍

相談事例からみる問題点

1. 購入に関わる問題点

- ・運送手段に関する情報が消費者に浸透していない
- ・購入者(消費者)は運送契約の当事者ではない

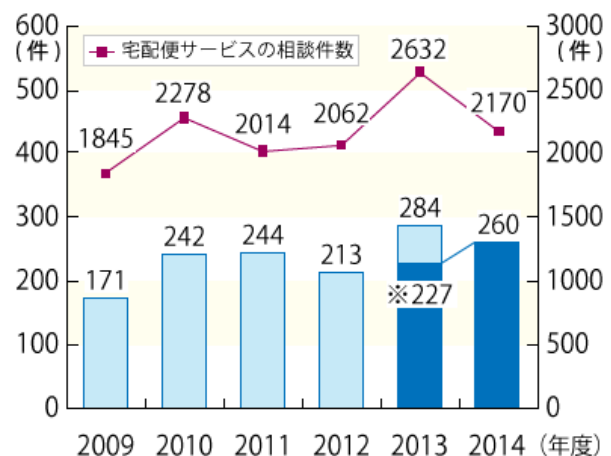
2. 運送に関わる問題点

- ・不適切な荷扱いに関するものが目立つ
- ・配達日時に関する消費者のシビアな期待

3. 通販事業者・運送事業者における過度な配達スピードへの対応

在庫管理が適切に行われることで欠品等による遅延を防げたり、配達日が指定されているケースについても、相応に早期の出荷が図られるなどで時間的余裕が確保されることとなります。

【図】 宅配便サービスと、そのうち通信販売が関わる年度別相談件数(国民生活センター集計)



※…前年同月日との比較数値
(2015年2月20日までの登録分)

2009年度の宅配サービスの相談件数1,845件のうち通信販売が関わる相談件数は171件、2010年度は2,278件のうち242件、2011年度は2,014件のうち244件、2012年度は2,062件のうち213件、2013年度は2,632件のうち284件、2014年度は2,170件のうち260件(2013年度同月日の比較数値は227件)

消費者へのアドバイス



1. 購入契約(注文)時に運送方法を選択する場合は、送料や配達時の確実性など、運送方法ごとの特徴や条件をふまえて検討した上で、確実な受取方法が選
択できる通販事業者の利用を考えましょう。
2. 購入契約に際しては、補償規程やその適用条件、トラブルに気付いた時の申出先について、代金の支払い前に確認しておきましょう。
3. 宛先は、地番や部屋番号など、細かい場所まで確実に入力し、送信前は必ず確認しましょう。マンション等で宅配ボックスを利用する場合、注文前に宅配ボックスの利用可否など、細かい条件について利用規程を確認し、注文時に通販事業者^にそのことを伝え、確実な受取が
できるような工夫も考えましょう。
4. 配達日に転居や長期不在が重なったり、定期的な配達物がある場合は、配達日や時間帯の希望を通販事業者^に伝えておいたり、確実に受け取れる宛先を指定するようにしましょう。
5. 品物の運送は、多くの段階を経て届けられるため、交通渋滞など、途中でのトラブルが生じることもあります。配達日や時間帯の指定を行う場合、日程に余裕を見込んだ注文となるよう心がけましょう。
6. 荷物の受取時、その場でまず外装等の確認を行いましょ。外箱の破損等が見られた場合、運送事業者^に運送状況について確認をしておきましょう。
7. 荷物の受取後は、速やかに内容品(商品)を確認し、破損や不足等が見られた場合、すぐに通販事業者^に申し出て、対応を求めるようにしましょ。
8. トラブルが起きた場合は、消費生活センターに相談しましょ。

(国民生活センターHP引用)

八王子市消費生活センター

相談受付日時：月～土曜日(祝日・年末年始を除く)
午前9時～午後4時30分

(相談専用電話) **042-631-5455**

*相談は無料、秘密は厳守します。

*土曜日にお越しの際は、事前に電話連絡をお願いします。



八王子市消費生活センター

〒192-0082 東町5-6 クリエイトホール 地下1階

☎631-5456 FAX643-0025