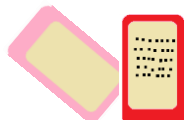
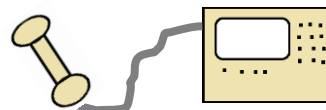


注文した覚えのない健康食品が送られてきた

～ 注文していない商品の代金を支払う必要はありません ～

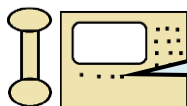


相談事例



昨日、知らない事業者から「以前、注文いただきました健康食品をご用意出来ました。本日送ります。」と電話がかかって来た。「注文していない。送られては困る」と何度も断ったが、「注文を受けた記録が残っています」と言われた。今日、健康食品が届いたので、代金着払いで受け取ってしまった。返品して、返金してほしい。(70代、女性)

アドバイス



以前、ご注文いただいた健康食品が
ご用意出来ました。本日、送ります。

購入の申込みをしていないのに一方的に商品を送りつけられた場合、代金を支払う義務はなく、商品も受け取る必要はありません。

また、電話で勧誘をされて断りきれずに購入を承諾した場合は、特定商取引法に定める電話勧誘販売にあたる考えられます。電話勧誘販売は重要事項について事実と異なることを言って勧誘することや断っている人への再勧誘を禁止しています。また、契約書を受取った日から8日間は、クーリング・オフ(無条件解除)ができます。

この事例の場合、そもそも注文しておらず、また、電話で「注文している」と言われても断っているにも関わらず商品が送られてきたので、代金は支払わず、配送業者に「受け取れません」と伝えて、受け取り拒否をすることもできました。

なお、受け取り拒否をした際には、①事業者名、②住所、③電話番号、④商品の名称、⑤配送業者名を控えておきましょう。

この事例の支払い方法は、代金着払いでしたがそのほか、現金書留封筒が入っていたり、振込先の口座等が指定されていたりすることもあります。

いずれにしても代金は支払わず、八王子市消費生活センター(電話 042-631-5455)にご相談ください。

「健康食品でどんなトラブルが起きているか？」という、よくある相談へのアドバイスをご紹介します。

トラブルを解決する手がかりとしてご活用ください。

健康食品とは・・・健康食品には一定の条件を満たした「保健機能食品『栄養機能食品、特定保健用食品（通称、トクホ）、機能性表示食品』」と、「それ以外のいわゆる健康食品」があります。



いわゆる健康食品は、法律的には「食品」です。医薬品のように「〇〇に効く」などと効能・効果を表示すると、薬機法（医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律）に触れることになります。

健康食品のトラブルには、大きく分けて2種類あります。

「効果がない」「むしろ悪化した」という効能・効果に関するものと、「高額・大量の健康食品を買わされた」という過量販売に関するものです。

健康食品で下痢・発疹・肝機能障害などの健康被害が起きた、という例もあります。健康食品は医薬品ではなく食品の扱いになるので、「〇〇に効く」と効能や効果を表示することはできません。しかし、多くの業者は「体験談」という形で宣伝をしており、いかにも効果がありそうな書き方になっています。医師から処方された薬を飲んでいる場合は、処方された薬が効かなくなったり、副作用が出ることもあるので、健康食品を利用する場合は、事前に医師に相談をしてください。

健康食品は、マルチ商法や催眠商法、キャッチセールス、通信販売などで売られることが多く、「万病に効く」「癌が治る」など、薬機法に触れるトークを使い、高額で過量な販売や定期購入を条件としたものなどが目立ちます。不要なものを大量に買わされないように、冷静な判断が必要です。

（東京都ホームページ「東京暮らしWEB」より一部引用）

八王子市消費生活センター

相談専用電話：042-631-5455

- 相談時間 ➤ 午前9時～午後4時30分
- 相談日 ➤ 月曜日～土曜日（祝・休日、年末年始を除く）

*相談は無料、秘密は厳守します。
*クリエイトホール休館日は電話相談のみとなります。
*土曜日にお越しの際は、事前に電話連絡をお願いします。



- 問い合わせ ➤ 電話：042-631-5456 FAX：042-643-0025
〒192-0082 八王子市東町5-6 クリエイトホール地下1階

※ご相談は、電話又は来所でお受けしています。
FAXではご相談いただけませんが、受付方法などのお問い合わせはFAXでもお受けしています。