



くらしの情報 No. 330

くらしの相談室

置き配に注意!

1. 置き配について

「置き配」とは、玄関先や専用の宅配ボックスなど、あらかじめ指定した場所に配達業者が非対面で宅配物を配達する方法、サービスのことです。この「置き配」は再配達の手間が減るため、画期的な受け取り方として話題になっています。さらに、近頃の新型コロナウイルス感染拡大の影響で、配達員と接触しなくてよいという理由から「置き配」の利用が急増しています。

しかし、これに伴って「置き配」に関するトラブルも発生しています。



2. 相談事例



- 大手ネット通販の画面で「置き配」の案内があった。自宅に宅配ボックスがないのでどうすればいいのかと調べていたら、特段の指定がなければ玄関前に配達するとなっている。他に指定できる場所として車庫や自転車の前かごなどの記載がある。盗難の恐れもあり、このような場所を指定して問題はないのだろうか。
- 大手ネット通販で消毒液を注文しました。配達日に不在であったことから、配達員は玄関先に荷物を置き、その状態を写真に撮って帰るといふ「置き配」でとどけたという。しかし、帰宅したときにはその荷物はなくなっていた。なぜ、勝手に「置き配」で配達されたのか。

3. アドバイス

- 「置き配」を利用する際は、宅配物が人目に付きにくい場所を指定したり、宅配ボックスを設置するようにしましょう。また、配達業者からの配達時間の事前通知や配達完了通知をよく確認し、届けられた宅配物は早めに引き取りましょう。
- ネット通販等を利用する際は、その商品が「置き配」の対象となっているのかをよく確認しましょう。ネット通販サイトによっては、特段の指定がない場合は「置き配」で配達することになっていることがあります。

消費生活相談 TEL.06(6858)5070

受付時間 月曜日～金曜日(祝日・年末年始を除く)
午前9時～午後5時

相談されるときは次の準備をしていただく、相談がスムーズに進みます。

原則として相談は当事者本人(市内在住・在勤者)から

①事前に相談内容を簡潔にまとめておく

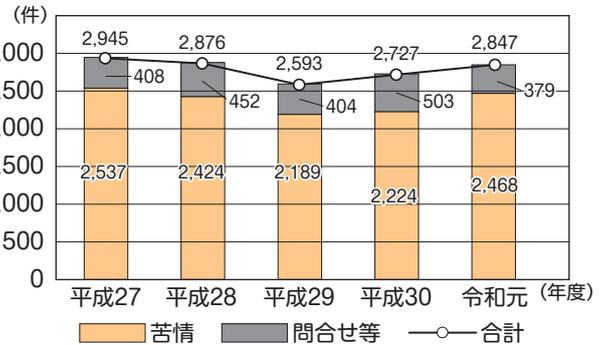
②契約書・保証書・パンフレットなど、相談に関する資料の用意

※構成比は四捨五入の関係上、合計が100.0にならないことがあります。

1. 相談件数の推移

令和元年度の消費生活相談件数は2,847件で、前年度の2,727件に比べ4.4%増加しました(120件増)。相談件数の内訳は「苦情」が2,468件、「問合せ等」が379件となっています。(図1)

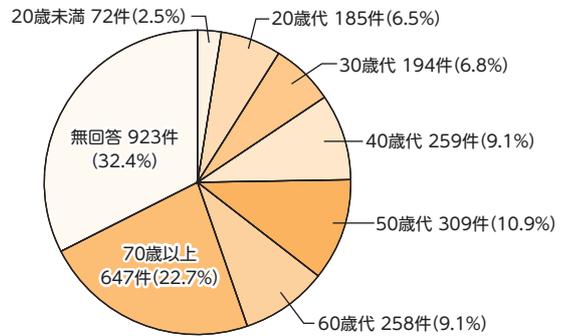
図1 相談件数の推移



2. 相談にかかる契約者の年代

契約者の年代では、70歳以上が最も多く(647件)、次に50歳代(309件)、40歳代(259件)、60歳代(258件)の順となっています。年代別の傾向は前年度とあまり変化はありませんが、引き続き70歳以上の相談件数が多く、全相談件数(以下「全体」)の22.7%を占めています。(図2)

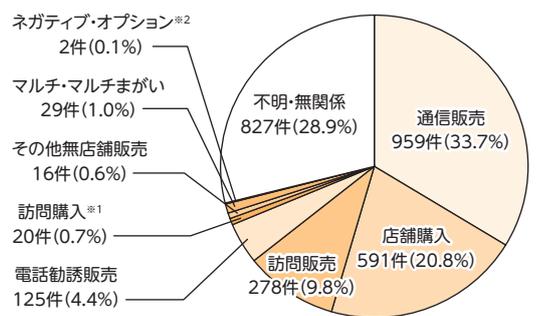
図2 契約当事者の年代



3. 販売購入形態別の相談状況

インターネット通販や架空請求トラブルを含む「通信販売」、通常の商取引である「店舗購入」、「訪問販売」、「電話勧誘販売」の順に多くなっており、上位2つで全体の半数を超えています。前年度と比べ「通信販売」の相談が156件増加、「店舗購入」の相談が70件減少しています。(図3)

図3 販売購入形態別の相談件数

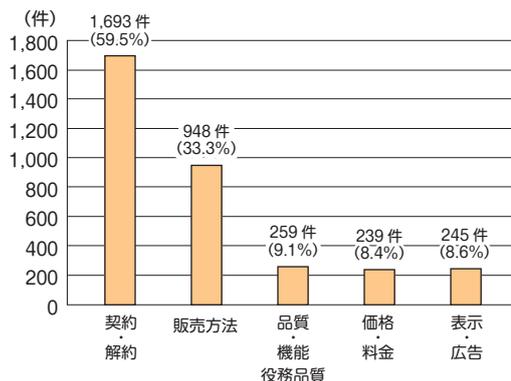


※1 「訪問購入」：業者等が消費者の自宅等において物品を購入する商法
 ※2 「ネガティブ・オプション(送り付け商法)」：注文していない商品を送り付け、無理に買わせる商法

4. 相談内容別の相談状況

相談内容別では「契約・解約」「販売方法」、「品質・機能、役務品質」に関する相談の順に多く、前年度と同様の傾向となっています。(図4)

図4 内容別の相談件数(令和元年度)



※ 構成比は、相談総件数(2,847件)に対する比率
 ※ 一つの相談に複数の内容(複数回答)があるため、内容別相談件数の合計は総相談件数と一致しない
 ※ 件数が全体の5%以上の相談内容を抽出

5. 商品・役務(サービス)別の相談

架空請求メールなどの相談が含まれる「デジタルコンテンツ類」が最も多く、続いて、特殊詐欺などの不審な電話やメール等に関する「相談その他」となっており、いずれも詐欺に関する相談が多数を占めています。

次いで、架空請求ハガキや身に覚えのない商品・宅配便などの相談が含まれる「商品一般」に関する相談となり、この中には、新型コロナウイルスの影響によるマスク不足に便乗した、いわゆる「送り付け商法」に関する相談も含まれています。

また、「健康食品」については、相談件数が昨年と比較し5割以上(51件)増加しています。これは、初回低価格の広告を見てお試しだけのつもりで注文したが、2回以上の継続購入が条件の「定期購入」になっていた、との相談が多く寄せられたものです。(表1)

表1 商品・役務(サービス)別の相談件数(件)

順	内容	平成29年度	平成30年度	令和元年度	
1	デジタルコンテンツ類 ^{*1}	319	251	247	※1 アダルト情報サイト・出会い系情報サイト・音楽配信・オンラインゲーム・ギャンブル情報サイト等のインターネットを通じて得られる情報(サイト)に関する相談
2	相談その他 ^{*2}	77	176	160	※2 消費者問題以外の相談(特殊詐欺を含む不審な電話やメールなどの相談)
3	商品一般 ^{*3}	147	204	159	※3 注文した覚えがないものが配送され中身がわからない等、商品関連の相談で商品特定できないもの
4	健康食品 ^{*4}	91	100	151	※4 酵素食品やダイエットサプリメントなどの健康食品に関する相談
5	賃貸アパート	98	123	102	
6	役務その他サービス ^{*5}	44	57	73	※5 金融・保険や運輸・通信、教育、教養・娯楽、保健・福祉サービスに該当しない役務(サービス)に関する相談
7	インターネット接続回線	94	70	68	
8	修理サービス	37	66	53	
9	携帯電話サービス	47	58	44	
10	電気	15	63	38	

6. 高齢者の相談状況

65歳以上の相談件数は777件で、前年度(807件)に比べ30件減少しましたが、全体の相談件数に対する割合は、前年度と同様に3割近くとなっています。

販売購入形態別の相談件数では、「通信販売」(189件)、「店舗購入」(111件)、「訪問販売」(97件)、「電話勧誘販売」(72件)の順に多く、全体の相談傾向と比べ、「訪問販売」や「電話勧誘販売」の割合が高くなっています。

商品・役務別では、「デジタルコンテンツ類」(72件)、「相談その他」(68件)、「商品一般」(59件)、「役務その他サービス」(30件)、「健康食品」(29件)の順に多く、全体の傾向とほぼ同様となっています。

7. 特殊詐欺被害防止の取組み

豊中市内における平成31年(2019年)1月～令和元年(2019年)12月の特殊詐欺被害認知件数は、141件となっています。これは、平成30年の発生件数(99件)と比べ約1.4倍に増加しており、過去最多の被害件数となっています。

庁内における令和元年度の還付金等詐欺相談件数は、187件(月平均約15.6件)で前年度(61件)に比べて3倍以上に増加しています。

豊中警察署などの関係機関および関係部局で構成する特殊詐欺被害防止対策連絡会議を2回開催し、情報共有するとともに、30の関係課と連携・協働し啓発チラシの配布や敬老の集いにおいて、小学校41校区で注意喚起を行うなどにより、被害防止に取り組みました。

消費者教育フェア

申込先
☎06-6858-5073

日時：10月24日(土) 10時～12時30分

場所：豊中市立生活情報センターくらしかん

大人向けイベント

寸劇 (リモート開催)

「特殊詐欺の手口を知る」

【内容】府警察官による寸劇と
簡易型自動録音機の無料配布

【対象】40人

【時間】10:00～10:50



弁護士に聞く

「クレジットカードの落とし穴」

【講師】大阪弁護士会 弁護士 高岸 佳子さん

【対象】40人

【時間】11:00～12:30



子ども向けイベント

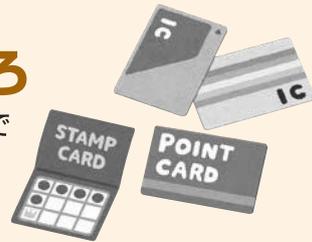
知って使おう!

キャッシュレス決済のカードいろいろ

【内容】いろんなカードの特徴や注意点をゲーム感覚で
学ぼう (小学校低学年向け)

【対象】15人

【時間】10:00～11:00



賢く使おう! ネットとスマホ

【内容】インターネットやスマートフォンの問題点を
知ろう (小学校高学年向け)

【対象】15人

【時間】11:30～12:30

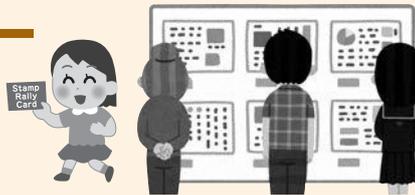


どなたでも

パネル展・クイズラリー

【内容】登録グループ紹介とクイズラリー
ゴール先着100人に景品あり

【時間】10:00～12:30



特殊詐欺被害を未然に防ぐ「簡易型自動録音機」を無料配布します。

ご希望の方は、特殊詐欺被害防止セミナーを生活情報センターくらしかんまたは市内公民館で開催しております。セミナーの日程や会場については、豊中市ホームページや広報の最新号でご確認ください。

豊中市立生活情報センター

くらしかん

〒560-0022 豊中市北桜塚2丁目2番1号
(毎月最終日曜日及び年末年始は休館します)

電話 06(6858)5073
FAX 06(6858)5095

