令和８年１１月号

【　ネット通販のアカウント管理はしっかり行いましょう！　】

【相　談】

めったに利用しないモールの出店者から、注文した覚えのない大型の荷物が届いた。

一方的に送り付けられた商法は、直ちに処分可能と聞いたことがあったので外箱を開けた。

透明の袋に入ったダーツの的と矢が見えたので開封したが、高額な後払い請求書が同封されており、ダーツも不要なため、すぐ出店者へ返送した。

しかし、その後も決済業者から督促状が届き、無視したら法律事務所から債権受託予定通知が届いた。

モールに問い合わせると注文履歴が残っていると言われたが、注文の覚えはなくアカウント乗っ取りと思われる。督促を解消したい。

【アドバイス】

注文した覚えのない荷物が届いたら、受取拒否するのが一番です。受け取ってしまった場合は内袋を開封せず、出店者とモールに相談後に返品しましょう。**出店者に了解のないまま返品しても、後払い決済業者からの督促は続きます。**

モールの規約ではアカウントの**管理責任は消費者本人にあるのが一般的**です。身に覚えのない注文履歴がある場合は、**操作ミスや第三者による乗っ取りの可能性がある**ため、モールへ調査を要請し、パスワードなどの変更を行ってください。

今回のケースでは、センターからモールに連絡を取ると、「後払い決済代行業者と出店者は別なので返品しても督促は続く。いったん全額を支払い、その後出店者から返金するよう勧告する」と言われました。支払うと、出店者から「内袋開封で商品価値が下がったため減額する」と知らせがあり、残額のみ返金されました。

返金はあくまで売買契約当事者間とモールの規約に基づく処理となります。

アカウント状況はご自身でしっかり管理しましょう。



消費者ホットライン　　☎局番なしの１８８（泣き寝入りはいやや！）
・・・お近くの消費生活センター等につながります。