

インターネットの通信販売で化粧品を注文した際に、気付かずに「置き配」を選択した。配達業者から置き配での配達完了メールが届いたが、数時間放置していたため荷物が盗まれたようだ。

(50 歳代女性)

「置き配」は受け取り側が事前に指定した場所に荷物を届けてもらうサービスです。玄関前や車庫、メーターボックスなど敷地内の指定場所に荷物を置くことで、配達完了となります。荷物の到着時間を気にすることなく、不在時や在宅時の手が離せない時でも非対面での受け取りができます。

他にも、置き配を利用することで再配達を減らし、配達業者の労力や燃料使用量、二酸化炭素の排出量の削減にもなるといったメリットもあります。

一方で、今回の事例のような盗難の他に、配達完了メールに添付されていた写真を確認したところ、自宅の玄関ではなかったといった誤配トラブルも起きています。誤配に気付くのが遅れて再配達に時間がかかったり、指定した場所によっては荷物が雨にぬれたりすることもあります。

生鮮食品など、自分が注文した物が置き配に対応しているものなのかどうかの確認も必要です。配達業者からの配達完了通知などで荷物の到着を確認したら、早めに引き取りましょう。置き配用の宅配ボックスや宅配バックなどを利用するのもよいでしょう。

また、ネット通販で商品を注文する際に初期設定が置き配になっている場合があります。意図せずに置き配を選択していないか、注文前によく確認しましょう。更に、利用規約やトラブルでの補償、連絡先などを把握しておくことも大切です。

困った時はお住まいの自治体の消費生活相談窓口にご相談ください。