

受取拒否・受取放置に関する規約

全国の日本護身用品協会加盟店において、通信販売における代金引換便での受取拒否および受取放置被害が相次いでいます。

この問題を受け、日本護身用品協会では受取拒否・受取放置被害から加盟店を守るため、購入者が護身用品注文時に負うべき責任についての規約を定める事を決定しました。

受取拒否

受取拒否とは、注文者が商品を注文したにも関わらず、配達された商品の受取りを拒否する案件を指します。

こういった場合、運送業者は商品を受け渡すことができないため、持ち戻り結果となります。持ち戻った商品は、送り主の販売店に差し戻されます。

そもそも受取拒否は受取人の正当な権利ですが、それはあくまで身に覚えのない商品の受け取りを拒否するためのものです。これは、勝手に販売業者が商品を送りつけたり、第三者が本人に成り代わり、意図しない商品を受け取らせるため悪意を以て商品を注文するといった悪質行為の被害から身を守るための仕組みです。

受取放置

受取放置とは、注文者が商品を注文したにも関わらず、不在が長期間に渡るため配送業者が荷物を届ける事が出来ず、結果として配達不能のため返品される案件を指します。

配送業者各社にはそれぞれ1週間から10日ほどの保管期限が設けられており、その間に配達完了しない場合には出荷元に返品される仕組みになっています。配送業者は保管期限内に不在票の投函や電話での連絡など、あらゆる手段を講じて配達を試みます。しかし、不在票を無視したり、電話に出ないなどといった理由で配達が出来ず、保管期限を満了した荷物は送り主の販売店に差し戻されます。

受取拒否および受取放置によって販売店に生じる損害

通信販売の受注配達現場に目を向けると、販売店は代金引換での受注の場合「商品配達時に代金を領収できる」という前提のもと、商品を発送しなければなりません。この前提は、購入者と販売店との間の信頼関係のもとに成り立っています。

荷物お届け時に受取拒否や受取放置があった場合、販売店には発送返品された荷物の往復送料に加え、代金引換手数料の損害が生じるだけでなく、出荷作業に於ける梱包材料費および人件費の損害も生じます。通信販売の受取人が自ら注文をしているにも関わらず、荷物受取時に受取拒否や受取放置を行うという行為は、販売店に損害を与える悪質な行為です。

さらに受取放置では、運送会社に商品が保管されている期間は販売店にとって当該商品が販売済みの状態となるため、当該商品の販売活動が行えません。保管期間中は販売店が当該商品の貴重な販売機会を奪われるという損害が生じます。注文をしておきながら長期間配達を無視する受取放置は、先述の送料および手数料等の損害に加え、販売機会のロスという損害が加わる悪質極まりない行為です。

受取拒否・受取放置に関する規約

日本護身用品協会では、護身用品悪用防止のため護身用品購入者に対し「身分証明」と「護身用品購入時誓約事項への同意」を実施して参りました。

しかし、全国の日本護身用品協会加盟店における通信販売時の受取拒否・受取放置被害の拡大を受け、従来の「護身用品購入時誓約事項」に新たに第 8 項として「通信販売時における受取拒否・受取放置に関する同意事項」の新設および実施を決定しました。

今後の通信販売における護身用品の購入時には、「身分証明」とともに「受取拒否・受取放置に関する同意事項」を含む「護身用品購入時誓約事項」への同意が必要となります。

なお、今回新設となる第 8 項は店頭販売や直接販売には関わらない通信販売時のみの項目のため、協会が発行する対面販売用 2 枚複写の「護身用品購入時誓約書」に盛り込むことはせず、通信販売時にのみ「護身用品購入時誓約事項」に対し追加で盛り込み表示させ、注文の際に購入者に同意を求めるものとします。

【護身用品購入時誓約事項 追加となる第 8 項】

8. 私は受取拒否・受取放置に関する同意事項に同意します。

【受取拒否・受取放置に関する同意事項】

1. 私は通信販売において注文した商品に対し正当な理由なく受取拒否を行い、または受取放置を行った場合は、その結果販売店に生じた往復送料、代引手数料、梱包材料費などの実費に対する販売店からの請求に応じ、損害額を支払います。
2. 私は 1 項に従い損害額を弁償しなかった場合、日本護身用品協会が全国の日本護身用品協会加盟店を通じた販売禁止購入者リストに記録され、永久に日本護身用品協会認定の護身用品購入が不可能になること、および同協会が悪質と判断した場合に名前・住所・電話番号・メールアドレスなどの情報を個人情報保護の特例により日本護身用品協会ウェブサイトに掲載される場合がある事について同意します。

特記事項

- ・身に覚えのない商品の受取拒否に関しては上記規約から除くものとする

今回追加となった措置は、全国の日本護身用品協会加盟店を悪意を以た受取拒否・受取放置の被害から守るためのものです。

皆様のご理解とご協力をお願い致します。