

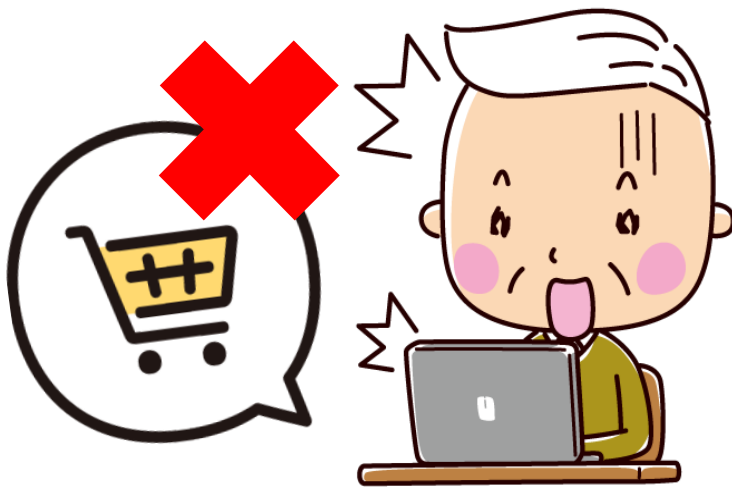
# 江南市 消費生活センターだより

消費生活相談 TEL : 0587 - 53 - 0505

月曜日～金曜日（土日祝日除く） 9～12時、13時～16時30分

**注意**

## 通信販売は クーリング・オフできません



インターネット通販で靴を購入した。大きめのサイズを注文したが履いてみると窮屈だった。返品したいとメールしたところ「返品できない。利用規約にも書いてある」との返事だった。確かに利用規約には返品不可の記載があったので「それならクーリング・オフしたい」と伝えたが「通信販売にはクーリング・オフの適用はない」と回答が来た。  
(60歳代)

### トラブル防止のポイント

インターネット通販やテレビショッピングなどの通信販売には、法律上のクーリング・オフ制度はありません。返品の可否や条件についての特約があればそれに従うことになります。

特約がない場合は、商品を受け取った日を含む8日以内であれば、消費者が送料を負担し返品できます。返品が可能な場合でも、返品期限が設けられている場合があります。商品を受け取ったらすぐに中身を確認することが大切です。

通信販売で購入する際は、事前に返品ができるかどうかや返品が可能な場合の条件などをよく確認しましょう。

困ったときは、**江南市消費生活センター**へご相談ください。

江南市消費生活協力員は、消費者トラブルを未然に防ぐための活動や、消費生活に関する地域の見守り活動を行っています。  
江南市消費生活協力員が日常生活で感じたこと、体験したことをご紹介します。

## 問：ここ数年の間で訪問勧誘を受けたことはありますか？

「インターネット速度を早くしましょう」と大手電力会社のプロバイダー業者が来訪してきました。「すぐ契約すれば2万円キャッシュバック」「今契約しているプロバイダーの違約金は後日支払う」など説明してきたので庭先で契約しましたが、中々支払ってもらえませんでした。電力会社に電話しても、「プロバイダー業者が勝手に言ったことだから」と、当初は取り合ってもらえず、その後何度か業者とやり取りをする必要があり、苦労しました。

作業服の人が、「今近所で屋根の補修工事をやっております。お困りごとはないですか？」と尋ねてきたことがあります。「ないです。お断りします。」ときっぱり断りました。

必要ない場合は、早めに、はっきりと断るようにしましょう。  
上記のようなトラブルに遭ったら、江南市消費生活センターへご相談ください。

江南市消費生活センターからのアドバイス

## 問：消費生活に関するトラブルにあわないために、どのようなことに気を付けていますか？

以下のことに気を付けています。

- ・受け答えには「いいえ」しか言わない。
- ・電話の場合、相手の氏名と目的を確認する。
- ・不要な場合は、「不要」と伝え、電話を切る。
- ・電話機を「留守番電話機能付き」のものを活用する。
- ・相手に固定電話から電話させる

何事も疑うことが大事だと思います。

最近、警察官を語る特殊詐欺の電話がかかってきました。

江南警察署員を名乗る男性から、「元銀行員による顧客名簿の不正持ち出しがあった。」と言われ、「預金が不正に引き出されるといけないので、急いで電話をした。」と言われました。怪しいと思い、自分から警察署に電話をかけ直す為に部署や氏名を確認したら、電話を切られました。すぐに警察署へ連絡したら「該当の警察官は存在しない。銀行のキャッシュカードをだまし取る詐欺の手口の前兆だ」と教えてもらいました。そして、事の経緯を話したら警察署から「良い対応であった」と褒められました。

初めての経験で、ドキドキハラハラしましたが、消費生活協力員として得た知識のおかげで、冷静に判断できたと思います。

少しでもおかしいと思ったら、市の消費生活センターへ相談します。

困ったことがあれば、**江南市消費生活センター**へご相談ください。