

# こんな消費者トラブルにご注意ください!

消費者として買い物をしたり、サービスを受けたりするときには、よく考えて行動することが大切です。さまざまな商品から、自分に一番ふさわしいものを選ぶためには、消費者として確かな知識を身に付けておくことが大切です。今回は、通信販売に関する注意事項などをお知らせします。

## ●通信販売のトラブルの特徴

通信販売は、新聞や雑誌、テレビやインターネットなどで広告された商品を消費者が注文する取引です。その便利さから、ここ数年、急激に利用者が増えています。

しかし、商品の実物を見たり、試したりできないため、イメージと違ったなどの問題が発生しやすく、返品トラブルも増えているので注意が必要です。

◆事例 その1  
「ネット通販で買った商品を返品しようとしたら…」

インターネットの通販サイトで洋服を注文した。数日後、商品が届いて実際に着てみると、通販サイトの画像で見たものとはずいぶん違う。すぐに電話して返品を申し出たが、担当者から「一度でも着用したものは返品には応じられません」と言わ

れてしまった。

◆事例 その2

「ネット通販で、1回購入だけのつもりが定期購入に…」

スマートフォンで広告を見て、数千円のニキビ用クリームを注文し、商品と一緒に送られてきたコンビニ用振込用紙で代金を支払った。2週間後、また商品が届いたので販売業者に連絡したところ、「定期購入なので、商品を5回受け取らないと解約できない」と言われた。2回目以降、5千円以上もかかる定期購入コースと分かっていたら申し込まなかった。

## ◎対策

- ①注文する前に、広告に掲載された情報を吟味して、慎重に判断しましょう。
- ②注文する前に、必ず返品特約（返品の可否・返品の条件・返品に係る送料負担の有無など）

を確認しましょう。

③極端に価格の安い通販広告は、特に慎重に判断しましょう。できるだけ自分で情報を集め、信頼できる会社の通信販売を利用しましょう。

④スマートフォンでは、画面をスクロールした最後の方に、小さい文字で条件等が書かれている場合があるので、注意しましょう。

## ●通信販売は、クーリング・オフができません!

クーリング・オフは、訪問販売などの、主として不意打ち性のある販売方法から、消費者を守るために定められているものであり、通信販売にはクーリング・オフ制度がありません。ただし、返品特約（返品の可否・返品の条件・返品に係る送料負担の有無など）に関する事項を広告に記載することが、義務付けられています。返品特約が広告に表示されていない場合は、商品の受け取り後8日以内に返品（契約の解除）ができます。（送料は購入者負担となります。）通信販売の場合は、返品に関する表示を必ず確認しましょう。



## 多重債務無料相談会 ～借金でお困りの人へ～

- 日時 … 8月12日（土）午後1時～午後4時、10月14日（土）午後1時～午後4時
- 場所 … 県民生活相談センター（岐阜市藪田南5-14-53 OKBふれあい会館内）
- 相談対応…弁護士、司法書士等
- 相談方法…①面接による相談（相談時間は1人30分以内で、前日までに電話予約が必要です）  
②電話による相談（開催日の相談時間内に下記までお電話ください）
- 予約・問い合わせ…岐阜県県民生活相談センター ☎058-277-1003



◆相談窓口一覧◆ 困ったときは、消費生活相談窓口にご相談ください! ※相談は無料で秘密は固く守られます。

窓口	電話番号	受付日
消費者ホットライン	188	年末年始を除く毎日 ※ガイダンスに従って操作すると、お近くの相談窓口につながります。 平日：午前8時30分～午後5時15分：市役所 土曜日：午前9時～午後5時：県民生活相談センター 日曜・祝日：午前10時～午後4時：国民生活センター
消費者ホットライン 平日バックアップ相談	03-3446-1623	月～金曜日：午前10時～正午、午後1時～午後4時 ※土日・祝日・年末年始を除く。最寄りの相談窓口につながらない場合に相談を受け付けています。
岐阜県県民生活相談センター	058-277-1003	月～金曜日：午前8時30分～午後5時 土曜日：午前9時～午後5時（電話のみ） ※日曜・祝日・年末年始を除く。
岐阜県可茂県事務所振興防災課	0574-25-3111	月・火・木・金曜日：午前8時30分～午後4時15分 ※土日・祝日・年末年始を除く。
郡上市役所総務課（またはお近くの各振興事務所振興課）	67-1832	月～金曜日：午前8時30分～午後5時15分 ※土日・祝日・年末年始を除く。