

見守り 新鮮情報

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)



ひとこと助言

購入の際は
利用規約を確認!



見守るくん

- 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、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(消費者ホットライン 188)。

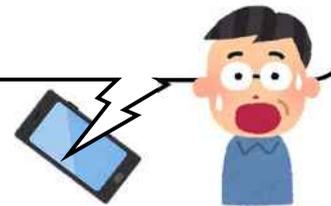
身近な事業者をかたる偽SMS*・メールに注意！

*ショートメッセージサービス

「実在する事業者や公的機関などをかたるSMS やメールに、偽物と気づかず、クレジットカード番号などの個人情報を入力してしまい、不正利用された」などのいわゆる“フィッシング”に関する相談が多く寄せられています。

○かたられる事業者と偽SMS・メールの内容（例）

- ・通販・フリマサイト（アプリ） → 「支払い方法に問題がある」「不正利用が確認された」
- ・クレジットカード会社・金融機関 → 「カードの不正な取引があった。本人の利用かどうか確認させてほしい」
- ・宅配便事業者 → 「お客様宛に荷物のお届けにあがりましたが不在のため持ち帰りました。下記よりご確認ください」
- ・携帯電話会社 → 「支払いが滞っている」「通信サービス停止と契約解除通告のお知らせ」
- ・公的機関 → 「未払いの税金がある」



□チェックポイント

- メールやSMSに記載されたURLには安易にアクセスしない！
→ 正規のURLや正規のアプリからアクセスする
- フィッシングサイトにアクセスしてしまっても個人情報は絶対に入力しない！もしも、パスワード等を入力してしまったらすぐに変更し、クレジットカード会社などにも連絡
- 日頃から迷惑SMSやメール、パスワード等の不正利用などへの対策をしておく
→ セキュリティソフト・フィルタリングサービスの利用、ID・パスワードの使いまわしをしない、クレジットカードの利用明細の確認 など
- 不安に思ったり、トラブルが生じた時は、消費生活センターへ相談

参考資料：国民生活センターHP「通販サイト、カード会社、宅配便事業者などをかたる偽SMS・メールに警戒を！ - 身近な事業者からの不安なメッセージ、じつは危険な“フィッシング”かも -」

- さらに消費者トラブルについて知りたい方は「国民生活センター」のHPにて様々な事例を知ることができます。



◀ リンクは（独）国民生活センターHP「見守り情報」を見ることができます。

国民生活センター 見守り情報

検索



市消費生活センターイメージキャラクター
「かいけつ!ハナミン」

静岡市消費生活センター（相談専用）

☎054-221-1056(月～金※9時～16時)※祝日、年末年始を除く