

# 消費生活センターだより 暮らしのスクラム



Q: ネット通販で買った商品を返品したい。  
一定期間なら返品できますよね？

A: 通信販売にはクーリング・オフ制度はありません

## 事例

インターネット通販で服を購入したが、届いた服は思っていたイメージと違って、「すぐに返品したい」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」という返事だった。確認すると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・オフする」と伝えしたが、「通信販売にはクーリング・オフの適用はない」と回答がきた。



## アドバイス



通信販売で、「画面や写真で見た商品と実際に届いた物の印象が違う」とか「使い勝手が悪い」などの理由で返品を希望する相談が多く寄せられています。

- ・ 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(無条件解約)はありません。返品については事業者が決めた特約(返品特約)に従うことになります。「返品不可」などと表示されていれば返品できません。
- ・ 返品特約が定められていない場合、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。
- ・ 通信販売で購入する際は、事前に返品の可否や返品・交換が可能な場合の条件などをよく確認しましょう。
- ・ よくわからない場合は、お早めに消費生活センターにご相談ください。



消費生活センターだより

## 暮らしのスクラム



～パソコンで警告が出たらサポート詐欺に注意～



【事例①】パソコンでインターネットを使用中に突然「ウイルスに感染している」と警告画面が出た。警告画面上に表示されている電話番号に電話すると、サポート窓口にパソコンの操作をされた。インターネットバンキングで送金を指示され高額な代金を支払ってしまった。



## アドバイス

【事例②】パソコンで検索中に突然、大音量の警告音が鳴り、大手ソフト会社を名乗る番号の表示があった。電話したところ遠隔操作され、サポート料を電子マネーで支払うよう指示された。



「サポート詐欺」とは、パソコンでインターネットを使用中に突然「ウイルスに感染している」等の警告画面や警告音が出て、それをきっかけに画面上に表示されている電話番号に電話をかけさせ、偽のサポートへ誘導し、サポート料金を支払わせる手口です。一昨年以降相談が増加しています。

- ・パソコンやインターネットに不安を覚えたり、操作に不慣れな高齢者が被害に遭っているケースが多く、偽警告サポート業者は大手ソフト会社をかたるので信用してしまうケースが見られます。
- ・パソコン利用中に突然警告画面や警告音が出て、慌てて画面に表示されている連絡先に電話しないでください。
- ・警告画面が表示されたり、万が一遠隔ソフトをインストールした場合、ご利用になっているパソコンメーカーのサポートや、公的な情報セキュリティの窓口のIPA 安心相談窓口（03-5978-7509・anshin@ipa.go.jp）で技術的な対処方法を確認しましょう。
- ・自分で判断できない場合は周りの人に相談しましょう。
- ・不安に思った場合は消費生活センターや警察へ相談しましょう。



消費者庁イラスト集より

発行：東大阪市立消費生活センター（電話番号・所在地など詳しくは裏面をご覧ください！）

消費生活センターだより

## 暮らしのスクラム



## 第43回消費生活展を開催します！

日時：令和6年11月30日（土）

午前10時～午後3時

場所：東大阪市立消費生活センター

アンケートに答えていただくと記念品がもらえます。（なくなり次第終了）

（体験コーナー、野菜・お菓子・メロンパン・おにぎり等の販売実施。）

13時よりガラガラ抽選あり



## そのURLのクリック、ちょっと待って！！

## —SMSやメールでの“フィッシング詐欺”の相談が増えています—

## （事例1）

宅配会社から「料金が不足している」とSMSがきた。添付のURLをクリックし、クレジットカード番号を入力したが、エラーが出たので違うカード番号を入力し決済した。2枚のカード会社から後日高額な請求がきた。騙された。

## （事例2）

私のパソコンのメール宛に、取引している銀行から「URLに入り、セキュリティ対策するように」とメールがきた。IDとパスワードを入力してしまったが不審だ。



最近のクレジットカードの不正利用は、フィッシングがきっかけと考えられる場合が多くあります。個人情報やクレジットカード情報を入力させる内容のメールやSMSに記載されているURLには、アクセスしない事が大切です。フィッシングサイトにアクセスしたと気づいたら、ID・パスワードはすぐに変更し、クレジットカード会社や金融機関などにも連絡しましょう。

消費生活センターだより

## 暮らしのスクラム



## 高齢者宅の訪問販売にご注意！

## 事例1

業者が自宅に来て「近くで工事をしている。お宅の瓦が割れているようなので無料で見てあげる」という。親切だと思って、屋根に上がってもらった。

業者は屋根の点検後、割れた瓦の写真を見せ「このままでは雨漏りして大変なことになる。すぐに工事をしたほうが良い」という。不安になり勧められるまま屋根工事の契約をしてしまったが、よく考えると、高い契約をしたと後悔している。



消費者庁イラスト集より



消費者庁イラスト集より

## 事例2

「お宅の雨どいが詰まっているので、3000円で掃除してあげる」と業者が自宅に来た。3000円を支払って雨どい掃除してもらったところ、「外壁が傷んで雨がしみ込んでいる。このままでは家が腐ってしまう」と言われた。

怖くなり、言われるがまま外壁塗装工事の契約をした。業者に「材料を手配しないといけないから」とせかされて代金を支払ったが、解約できないか。

## アドバイス

高齢者宅への、訪問販売が増えてきています。「無料で点検してあげる」などといって、家に上がり込み、「〇〇に問題があった、このままでは大変なことになる」などと不安をあおって、高額な商品や工事の契約を勧めます。高齢者宅の個人情報が出ている可能性もあります。安易に家に招き入れない様にしましょう。

訪問販売の場合、契約書面を受け取ってから8日間はクーリング・オフ（無条件解約）ができます。工事が済んでいても、この期間内であればクーリング・オフは可能です。しかし、事例2のように代金を支払った場合、クーリング・オフをしてもお金を返さないという業者や、雲隠れして連絡が取れなくなる業者もみられます。その場ですぐに代金を支払うことは危険です。

