

## 見守り 新鮮情報

ネット通販で靴を購入した。  
サイズが小さかったので交換を  
希望したが、合うサイズがなく、  
「返品はできない」

と言われた。  
注文前に、「返品  
できない」との  
表示は目に入  
らなかった。  
クーリング・  
オフできない  
のか。

(80歳代 男性)



©Kurosaki Gen

# えっ! 通信販売 クーリング・オフできないの?

## ひとこと助言



- 通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。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。
- 「返品特約」が定められていない場合、商品を受け取った日を含めて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、商品等を購入する際は、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。
- よく分からない場合は、早めに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)。

# 見守り 新鮮情報

インターネット通販で、「初回300円、〇日間  
**解約保証**」と表示されたダイエットサプリメント  
を注文した。効果を感じられなかったので、解約  
保証期間内に**解約を申し出る**と、「4カ月  
以上の定期購入が条件の契約と  
なっている

ので、解約には  
4カ月後に連絡が必要」  
と言われた。「〇日間  
解約保証のはずだ」と  
言うと、「その場合は  
**通常価格**1万5千円  
の**支払い**が必要」との  
回答だった。そのような  
規約はページのかなり  
**下部**まで見ないと  
分からなかった。

(60歳代 男性)

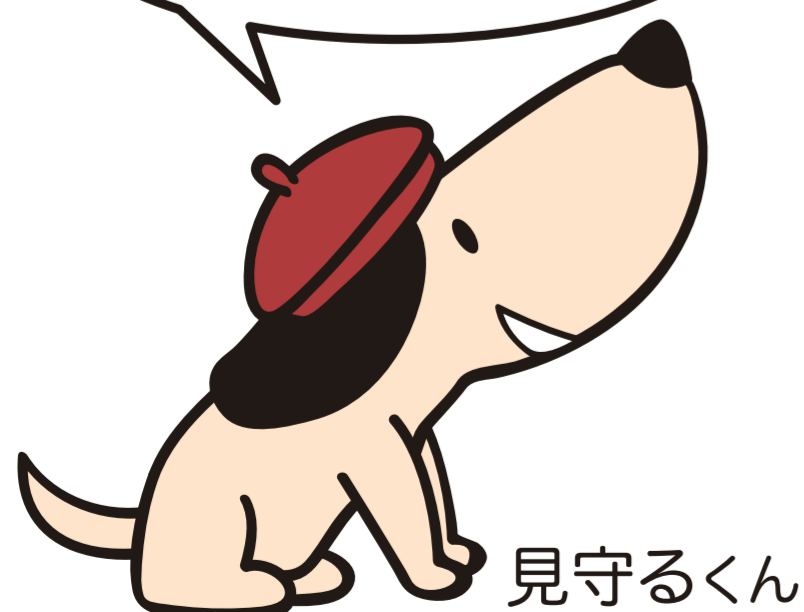


©Kurosaki Gen

## 「解約保証」のはずが… 定期購入トラブルに注意

### ひとこと助言

しっかり確認



見守るくん

- 商品を購入する際には、目立つように表示されている「初回 300 円」「初回実質 0 円(送料のみ)」といった価格等だけでなく、定期購入が条件となっていないか、定期購入の場合の継続期間や支払うことになる総額等、契約内容をよく確認しましょう。
- 継続期間が定められていない場合でも、解約に当たって「次回発送日の〇日前までに申し出が必要」のように申請期間に制限がある、通常価格を支払う必要がある等、条件が定められているケースがみられます。解約・返品可否や条件をしっかりと確認しましょう。
- 困ったときは、早めに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)。

# 見守り 新鮮情報

**事例1** 火災警報器から「**火事です**」との**異常音**が作動してびっくりした。引きひもを引っ張ると音は止まった。タバコは吸わないし、**煙も出ていなかった**。  
(80歳代 男性)

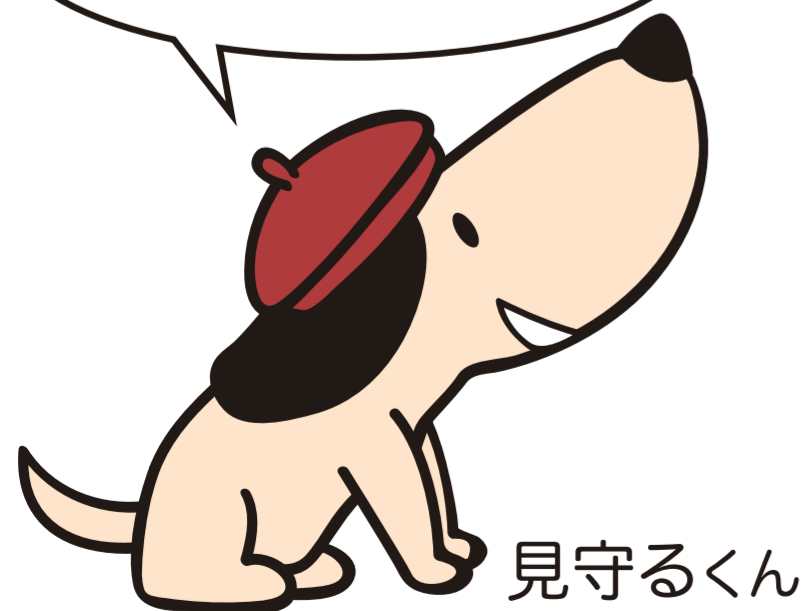
**事例2** 早朝、急に自宅の**火災警報器**が**鳴り出した**。**火の気はなく**大丈夫だったが、あまりに**大きな音**で困った。また鳴ったらどうすればよいか。  
(70歳代 女性)



## 住宅用火災警報器の 寿命は10年が目安です

### ひとこと助言

定期的な点検を!



- 住宅用火災警報器(以下、警報器)は、火災をいち早く察知するためとても有用ですが、故障や電池切れ等により正常に作動していない場合もあります。いざというときに備え、警報器を定期的に点検することが大切です。
- 警報器の寿命は10年が目安とされています。本体に記載されている製造年等を確認し、寿命を経過したものは交換しましょう。
- 高所の警報器を点検・交換する際は、転倒・転落に十分注意しましょう。不安な場合は無理をせず、周囲の人などに依頼することも検討しましょう。
- 警報器の点検方法や、鳴ってしまったときの止め方等については、取扱説明書やメーカーのホームページ等で確認しておきましょう。

# 見守り 新鮮情報

**事例1** 突然自宅を**訪問**してきた業者から、「**新型コロナウイルス**流行拡大の影響で金の相場が上がることは**間違いない**。すぐに**金を買う権利**を申し込んだほうがいい」と**勧誘**された。(80歳代 男性)

## 新型コロナウイルス 正確な情報をもとに 冷静な対応を

**事例2** 業者から「**新型コロナ**ウイルスの感染を防ぐために、**行政からの委託**で**消毒**に回っている」と電話があった。翌日も同じ業者から電話があり「**新型コロナ**ウイルス感染防止の資料を**持参**したい」と言われた。(80歳代 女性)



### ひとこと助言



- 新型コロナウイルスに便乗した消費者トラブルの相談が寄せられています。
- 行政から委託されたという業者などからの怪しい電話や訪問、心当たりのない送信元からの怪しいメール・SMSなど、怪しい・おかしいと思うものには反応しないようにしましょう。
- 少しでもおかしいと感じた場合や、トラブルに遭った場合は、早めに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)。
- 今後、新たな手口が現れる可能性があります。国民生活センターでは新型コロナウイルスに関連した情報発信を行っています(「国民生活センター コロナ」等で検索)。根拠のないうわさなどに混乱せずに、正確な情報に基づいて冷静に対応することが大切です。

# 見守り 新鮮情報

**格安スマホ**に興味を持ち、契約内容について問い合わせたうえで申し込んだ。「通信状態は変わらず今より利用料金が**安くなる**。**通話**は1回**10分以内**で

あれば**無料**」

との説明だった

ので、今までと同じ通話方法で使っていた。しかし、契約後、2カ月間で2万7千円もの**高額な通話料**を請求された。契約書には「10分以内の通話を無料にするには**特定のアプリ**を使用しなければいけない」と書かれていた。

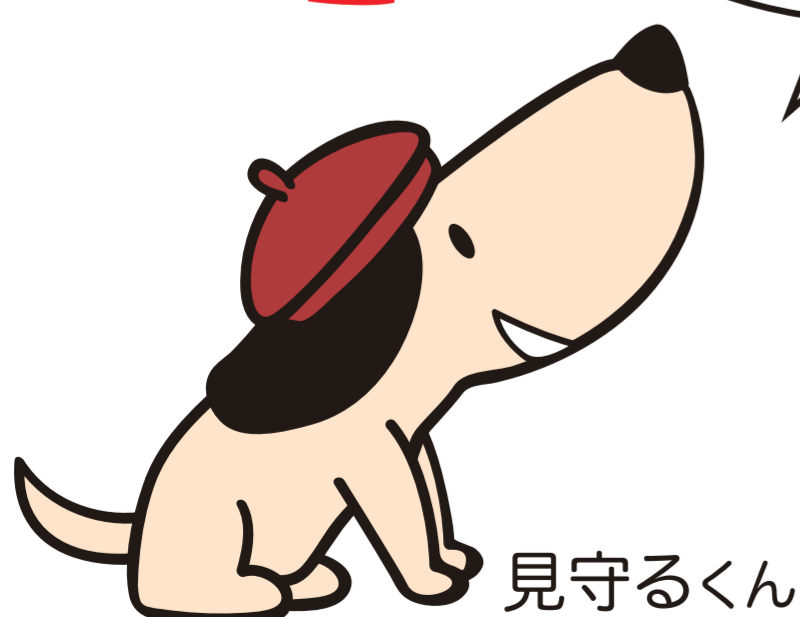
(60歳代 男性)



©Kurosaki Gen

## 格安スマホ 今までの携帯電話会社 との違いを確認して

### ひとこと 助言



見守るくん

理解してから  
契約

- 格安スマホは今までの携帯電話会社と同じサービスが利用できるとは限りません。サポート内容や問い合わせ方法など、契約内容をよく確認し、今までの携帯電話会社との違いを理解した上で契約しましょう。
- 無料通話は独自のアプリを使うなど、格安スマホ会社により指定のサービス提供方法があり、注意が必要です。よく確認しておきましょう。
- 契約について不安に思うことやトラブルが生じた場合は、早めに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)。