

月1で学ぶ！
消費者の賢コツ

通信販売はクーリング・オフできない？



- 渋川市消費生活センター ☎22-2325
月～金午前9時～午後4時(祝・年末年始を除く)
- 群馬県消費生活センター ☎027-223-3001
- 消費者ホットライン ☎188

町ホームページはこちら▶



消費者庁の調査によると、「通信販売での買い物をクーリング・オフできる」と答えた回答者は約8割に上りましたが、誤りです。**通信販売はクーリング・オフできません。**

事 例

インターネット通販で靴を注文した。履いたら窮屈だったので返品したいとメールしたが、「返品できない。利用規約にも書いてある」と返事がきた。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」と言われた。

トラブル回避ポイント

通信販売には、消費者が一方的に解約できるクーリング・オフ制度が適用されません。返品については、事業者が決めた特約に従うことになります。購入確定前に返品が可能な条件や返品ができる期限などを、しっかり確認しましょう。

特約がない場合は、受け取った日を含めて8日以内に消費者が送料を負担して返品することができます。

困ったときは、早めに消費生活センターなどに相談しましょう。

月1で学ぶ！
消費者の賢コツ

不安をあおる 点検商法にご注意を！

電話や訪問で、屋根や給湯器などを「無料で点検します」などと持ちかけ、その後、「状態が悪い。すぐ直した方がよい。」と不安をあおり、強引に修理などを契約させるといったトラブルが増えています。中には、「自治体から委託を受けた」「契約中のガス会社から委託された」などと身分を偽るケースも見られます。

事 例

「お宅の屋根がずれている。無料で点検する」と事業者が訪ねてきた。点検をお願いしたら、このままでは危ないと強く言われて200万円の工事を契約してしまった。



トラブルを避けるために

- 電話や訪問で点検を持ちかける業者には安易に対応しないようにしましょう。
- 点検を断る連絡ができず訪問された場合にはインターホン越しに点検を断りましょう。
- その場では契約せず、家族や信頼できる事業者に相談し、十分に比較・検討しましょう。
- クーリング・オフなどができる場合があるため、契約内容に疑問があるときや、困ったときは、すぐに消費生活センターなどに相談しましょう。

● 渋川市消費生活センター ☎22-2325

(月～金午前9時～午後4時(祝・年末年始を除く))

● 群馬県消費生活センター ☎027-223-3001

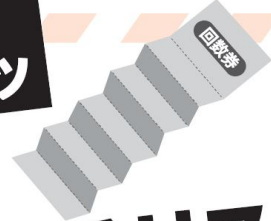
● 消費者ホットライン ☎188

町ホームページはこちら▶



月1で学ぶ！
消費者の賢コツ

回数券 使えなくなるリスク も考えて購入を



- 渋川市消費生活センター ☎22-2325
月～金午前9時～午後4時(祝・年末年始を除く)
- 群馬県消費生活センター ☎027-223-3001
- 消費者ホットライン ☎188

町ホームページはこちら▶



お得感のある回数券ですが、健康状態や引っ越しなどにより、先々通うことが困難になることもあります。期間内に使いきれるかどうかが、購入する前によく考えましょう。

事 例

- 理髪店にて5回分の散髪代で6回散髪できるという回数券を購入していたが、前触れもなく倒産したようだ。未使用の券が残っている。電話をかけたがつかない。
- 近所の整体院で1回当たりの施術代が安くなると言われて、16回分の回数券を8万円で現金払いにより購入した。しかし、施術を受けた後、体に痛みが出たため、今後通うのをやめようと思った。整体院に残りの回数券の払い戻しを求めたが、一切できないと断られた。

トラブル回避ポイント

- 回数券の利用方法・払い戻しなどについては各事業者が定めた約款などに従うことになります。事業者が倒産した場合でも、払い戻しができるとは限りません。購入前にしっかり確認しましょう。
- 困ったときは、消費生活センターなどにご相談ください。

月1で学ぶ！
消費者の賢コツ

楽しい話や安売り 目当てに通ったら 高額商品を買うことに

- 渋川市消費生活センター ☎22-2325
月～金午前9時～午後4時(祝・年末年始を除く)
- 群馬県消費生活センター ☎027-223-3001
- 消費者ホットライン ☎188

町ホームページはこちら▶



無料や安価で販売される食品や日用品を目当てに、会場などに通っていたところ、高額な健康食品などを勧められたというトラブルがあります。

事 例

- 無料の商品を目当てに通っていたら2カ月で500万円以上契約していた。
- 4年間にわたり500万円以上のサプリメントを購入した。



トラブル回避ポイント

通い続けて顔見知りになり、言葉巧みに勧誘を受けると、断り切れなくなる場合があります。**このような所には行かないことが第一です。**高齢者の健康不安や日常的な寂しさなどにつけ込んで会場などに通わせ、最終的に高額な商品を購入させる手口です。被害にあったことに気付いていない高齢者もいます。周りの人は、日ごろから高齢者の様子に気を配りましょう。会場に足を運んでしまった場合は、勧誘されても必要がなければ、その場できっぱり断りましょう。

困ったときは、消費生活センターなどにご相談ください。

月1で学ぶ！
消費者の賢コツ

解約手続きが出来ない!? 無人スポーツジムなど の契約トラブル

無人のスポーツジムやオンラインレッスンなどで「サイト上での解約手続きができない」などのトラブルに気をつけましょう。



事 例

- サイト上で全ての手続きを行う無人のスポーツジムの契約をしたが通えなくなった。サイト上で解約手続きが完了できない。事業者にも電話しても繋がらず、店舗で聞くこともできないため困っている。
- オンラインヨガ教室の無料お試しキャンペーンに申し込んだら、通常プランに自動更新され、月会費が引き落とされていた。無料登録のみのつもりだったので、返金して欲しい。

● 渋川市消費生活センター ☎22-2325

月～金午前9時～午後4時(祝・年末年始を除く)

● 群馬県消費生活センター ☎027-223-3001

● 消費者ホットライン ☎188

町ホームページはこちら▶



トラブル回避ポイント

- 契約は当事者間の合意や規約の内容に従うことになり、一方的に解約できません。解約時の連絡先や精算方法、プランの期間、自動更新の有無など、規約内容について契約前に必ず目を通しましょう。
- 事業者と連絡が取れない場合は、複数の連絡手段で問い合わせましょう。
- 不安に思った場合は、早めに消費生活センターなどに相談しましょう。

月1で学ぶ！
消費者の賢コッ

そのスタートボタン 海外事業者の 広告かも

登録完了
10万円



国内事業者のサイトの利用時に表示された「スタート」「OK」などのボタン表示をクリックし、クレジットカード情報などを入力したところ、意図せず海外事業者とのサブスクリプション契約（定額の継続契約）になっていたというトラブルがあります。

事 例

国内の大容量ファイル転送サービスの利用手続きをしたつもりが、知らない海外事業者から登録完了メールが届き、サブスクリプション契約をしてしまったことに気づいたので解約したい。

● 渋川市消費生活センター ☎22-2325

月～金午前9時～午後4時（祝・年末年始を除く）

● 群馬県消費生活センター ☎027-223-3001

● 消費者ホットライン ☎188

町ホームページはこちら▶



トラブル回避ポイント

- 「スタート」などが表示されていても、広告ではないか確認しましょう。枠の端に小さい「×」印などがあれば広告です。
- 登録完了メールが届いていないか確認しましょう。
- クレジットカードの請求をこまめに確認しましょう。
- 事業者への申し出の方法がよく分からない場合や不安に思った場合には、**すぐに消費生活センターなどに相談してください。**

月1で学ぶ！
消費者の賢コツ

店舗で買った商品は クーリング・オフ できません！



店舗での商品購入は原則、一方的にやめることはできません。特に、オーダー品は申し込み後にキャンセルを一切受けないというケースも多いので注意が必要です。

事 例

1週間前に店舗で購入した扇風機と同じ商品が、2千円も安い値段で広告に載っていた。返品して再度購入したいと店舗に伝えたところ、できないと言われた。クーリング・オフできないのか。

● 渋川市消費生活センター ☎22-2325

月～金午前9時～午後4時(祝・年末年始を除く)

● 群馬県消費生活センター ☎027-223-3001

● 消費者ホットライン ☎188

町ホームページはこちら▶



ポ イ ン ト

- 店舗購入はクーリング・オフによる返品や交換はできません。
- 一部の店舗ではレシートと未使用の商品を店頭に持って行くと、返品や交換を受けてくれる場合がありますが、それはその店舗のサービスです。原則、商品が不良品であつたり、別の商品を渡されていた場合などを除き、店舗側がキャンセルなどに応じる義務はありません。
- 店舗での商品購入で、返品や交換ができるかなどの判断に迷う場合は、消費生活センターなどにご相談ください。

月1で学ぶ！
消費者の賢コッ

コインパーキングの 料金は細かい条件 も確認を



コインパーキング利用時に、思っていたより高額な料金を請求されたというトラブルがあります。

事 例

「当日最大600円」と大きく看板に書かれているコインパーキングを週末に2日間利用しました。利用料金は1,200円だと思っていたら、4,000円を請求されました。看板をよく見ると「土日祝日を除く」と小さく書かれていましたが、表示が分かりにくいです。

● 渋川市消費生活センター ☎22-2325

月～金午前9時～午後4時(祝・年末年始を除く)

● 群馬県消費生活センター ☎027-223-3001

● 消費者ホットライン ☎188

町ホームページはこちら▶



ポイント

- 料金には、最大料金の適用回数や駐車位置、時間帯などに細かい条件がついていることや、平日か休日かで異なっていること、年末年始やイベント開催時には特別料金が発生することがあります。利用し慣れているコインパーキングであっても料金設定が変わっていることもあるため、入口付近や精算機付近の詳細案内に目を通し、不明な点はコインパーキング事業者に確認しましょう。
- 困ったときは、**早めに消費生活センターなどに相談しましょう。**看板などの表示を写真などで記録に残し、領収書も忘れずに保管しておきましょう。

月1で学ぶ!
消費者の賢コッ

プリペイドカードを 買ってきては詐欺!

架空請求やワンクリック請求などで
プリペイドカードによる支払いを要求さ
れたという相談が寄せられています。



事 例

- 義援金を募る電話があり、プリペイドカードを
購入してその番号を知らせてほしいと言われ
た。
- 間違いで届いたメールに「違いますよ」と返信
したことがきっかけで知り合った人と意気投
合し、やり取りするうちに有料サイトに誘導さ
れ、ポイント代金を相手に言われるままプリペ
イドカードで何度も支払ってしまった。

- 渋川市消費生活センター ☎22-2325
月～金午前9時～午後4時(祝・年末年始を除く)
- 群馬県消費生活センター ☎027-223-3001
- 消費者ホットライン ☎188

町ホームページはこちら▶



ポイント

- 身に覚えのない請求などに返信・連絡を
しないようにしましょう。業者に連絡する
ことで個人情報を知られ、さらに請求を
受ける可能性もあります。
- プリペイドカードの番号=お金です。プリ
ペイドカードの番号を教えないようにし
ましょう。プリペイドカードは匿名性が高
いため、支払った金額を取り戻すことは
難しくなります。
- 心配なときは、消費生活センターなどに
相談しましょう。



月1で学ぶ!
消費者の賢コツ

不用品を買い取ると 言ったのに貴金属を 買い取られた!



購入業者が自宅に来て物品を買い取る、いわゆる「訪問購入」に関する相談が、全国の消費生活センターなどに寄せられています。

事 例

- 皿だけのはずが、売るつもりのない貴金属まで強引に買い取られた。
- 貴金属はないと伝えたら大声で怒鳴られ、怖い思いをした。
- クーリング・オフをしたいが購入業者と連絡が取れない。

● 渋川市消費生活センター ☎22-2325

(月～金)午前9時～午後4時(祝・年末年始を除く)

● 群馬県消費生活センター ☎027-223-3001

● 消費者ホットライン ☎188

町ホームページはこちら▶



トラブル回避ポイント

- 購入業者から電話がかかってきても、安易に訪問を承諾しないようにしましょう。
- 突然訪問してきた購入業者は家に入れないようにしましょう。
- 事前に、購入業者の名称、買い取ってもらう物品の対象をしっかりと確認しましょう。
- 買い取りの勧誘を承諾していない貴金属の売却を迫られたら、きっぱり断りましょう。
- 購入業者から交付された書面をしっかりと確認しましょう。
- クーリング・オフ期間内は、購入業者に物品の引渡しを拒むことができます。
- トラブルになった場合や不安がある場合は、消費生活センターなどに相談しましょう。

月1で学ぶ!
消費者の賢コツ

点検商法トラブル に注意!



突然の電話や来訪をして、「〇〇を点検をする」などと無料で点検をした後で、「いつ壊れるかわからない」「早めに交換しないと危険」などと不安をあおり契約をせまる点検商法に関する相談があります。

事 例

- 義父の家に、近くで修理をしているという業者が訪問し、屋根の瓦がずれていると言って工事を勧められた。見積書が届いたが断りたい。

- 渋川市消費生活センター ☎22-2325
月～金午前9時～午後4時(祝・年末年始を除く)
- 群馬県消費生活センター ☎027-223-3001
- 消費者ホットライン ☎188

町ホームページはこちら▶



トラブル回避ポイント

- 突然の電話や訪問で「無料点検」などと勧誘してくる業者に、安易に応じないようにしましょう。点検を依頼したい場合は、契約先のガス・電力会社やメーカーなどに自分で連絡しましょう。
- その場ですぐに契約するのではなく、複数の業者から見積もりをとって、冷静に比較検討して、十分に納得してから契約しましょう。
- 必要がない契約はきっぱりと断りましょう。
- 突然の電話勧誘や訪問販売で契約してしまっても、法定の契約書面を受け取ってから8日以内であれば、クーリング・オフができる場合があります。
- 困ったときは、消費生活センターなどに相談しましょう。

2025年3月

月1で学ぶ!
消費者の賢コッ



製品表示で安心した 買い物を



- 渋川市消費生活センター ☎22-2325
月～金午前9時～午後4時(祝・年末年始を除く)
- 群馬県消費生活センター ☎027-223-3001
- 消費者ホットライン ☎188

町ホームページはこちら▶



消費者の皆さんの利益や安全を守るために、製品への品質の表示やマークの表示などをさまざまな法律で義務化しています。今回は特に、家庭用品品質表示法と消費生活用製品安全法について紹介します。

【家庭用品品質表示法】

製品の購入に際し不測の損失を消費者が被らないように、製造や加工に関わる事業者が品質などを適正に表示しなくてはならないとされています。

【消費生活用製品安全法】

消費者の生命や身体に対する危害を防ぐために、特定製品マーク(PSCマーク)の表示を義務付けています。このマークは、法令上の義務を果たした届出製造・輸入業者が表示することができるマークです。

上記の法律については町や消費者庁、経済産業省のホームページで紹介しています。

今年度も、さまざまな消費生活に関する情報を紹介してきました。今後も消費生活の相談体制充実を維持するとともに、啓発活動を推進し、消費者行政の強化に取り組んでいきます。



▲消費者庁
ホームページ



▲経済産業省
ホームページ