

# トラブル注意報

## ～柏市消費生活センターに寄せられた相談から～

柏市消費生活センターでは、年間約3千件の相談を受けています。今回は高齢者の方に特に気をつけてもらいたい消費者トラブルについて相談事例を基にお伝えします。

### 通信販売での返品・返金に関するトラブル

カタログを見てCDを買ったが、届いたものは自分が思っていたイメージとは違う。返品をしたいが、「できない」と言われた。どうしたらよいか？

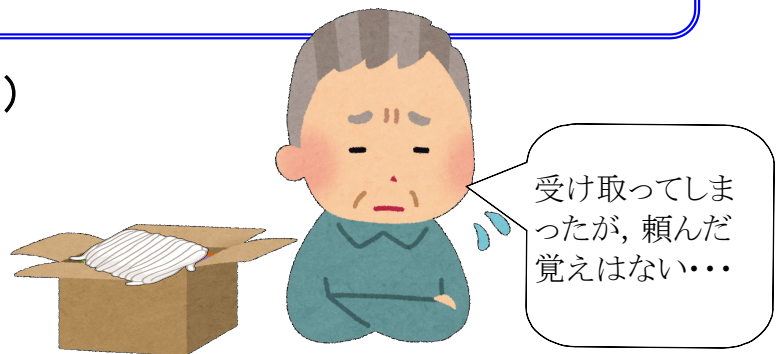


通信販売(広告を見て、はがきや電話、インターネットなどで申し込む取引)にはクーリング・オフ制度がありません。したがって、業者がカタログや広告に「返品は認めない」と表示をしている場合には、返品はできません。

しかし、広告に返品についての説明がない場合、商品を受け取った日から8日を経過するまでの間であれば、契約を解除して返品することができます。なお、返品送料は購入者が負担することになります。

### 送り付け商法(ネガティブオプション)

申し込みをした覚えがないのに、いきなりうどんが送り付けられてきた。どうしたらよいか？



一方的に商品を送り付けられた場合、商品の受取義務や支払義務はありません。万が一、受け取ってしまったときは、14日間(商品の引き取りを業者に伝えたときは7日間)注意を払って保管をする必要がありますが、その後は自由に処分してよいことになっています。

#### 【ひとことアドバイス】

注文したことを忘れていたり、家族や親せきの方からのプレゼントだったというケースもあります。申し込みをしていない商品が届いたときは、送り主を確認することも大切です。

不安があれば、消費生活センターに相談をしてください。