



守口市

<市広報 平成 28 年 12 月号>

# 消費生活センターくらしナビ

## 返品できなかった！？通信販売トラブル ～購入前に返品・解約条件を必ず確認しましょう～

**事例 1** テレビショッピングで充電式クリーナーを買った。使ってみたが、思ったよりも重たいので返品を申し出た。しかし通電していることを理由に返品できないと言われた。今日届いたばかりの商品なのに納得がいかない。



**事例 2** インターネット通販で水着を注文した。他のサイトでもっと気に入った水着を見つけたので、注文していたサイトにキャンセルのメールを送った。しかし「キャンセル不可の商品なのでキャンセルできない。規約にも記載してある。」と返信があった。改めてHPを確認すると「ご注文後のキャンセル・返品は受け付けておりません」と記載があった。クーリング・オフできないか。



### 解説

テレビショッピング、カタログ販売、新聞広告、インターネット通販など、通信販売は、購入前に実際の商品を手にとって確認することができないため、「イメージと違う」「サイズが合わなかった」などにより、返品や交換を求めたい状況も起こり得ます。

通信販売には、消費者が一方的に契約を解除できるクーリング・オフ制度はありません。業者が返品や解約の条件を定めている場合は、その利用規約に従うこととなります。返品不可となっている場合は、不良品である場合を除き、返品できません。返品ができる場合でも、「開封後の返品は不可」「手数料・送料は購入者負担」などの条件が定められていることがあるので注意が必要です。なお、事業者が返品条件を全く定めていない場合は、特定商取引法で、商品が届いてから8日以内であれば、消費者は送料を負担することで返品可能とされています。

通信販売は、特定商取引法で、返品条件を含む一定事項の表示が義務づけられています。事業者の連絡先や連絡手段など、契約にあたり重要な事項が記載されていますので、必ず確認しましょう。

万が一のトラブルに備え、申込時の内容がわかるように、カタログや広告、ネット通販ではHPや契約確認メールなどは保存しておき、テレビショッピングでは放送局や放送日時、契約内容を記録しておきましょう。

トラブル防止のために、セールストークや広告の印象だけで購入を決めず、商品の情報を十分確認しましょう。そして、返品ができるかどうか、できる場合の条件はないかなど、返品条件を必ず確認しておきましょう。

イラスト：消費者庁イラスト集より

相談専用電話 **6998-3600**

守口市消費生活センター（守口市役所内）

相談時間 **午前 9 時 30 分～午後 4 時 30 分**

土・日曜・祝日の相談窓口は、

消費者ホットライン **188**（局番なし）