



ネット通販 返品トラブル

【事例1】

通販サイトで気に入った下着を見つけ、カード決済で注文した。届いた商品はイメージと違っていたので、販売事業者に連絡せず返品したところ、翌月カード会社から代金の請求があった。サイトを確認すると、「下着の返品は不可」と書かれていた。

【事例2】

スマホで割引価格のサプリメントの広告を見つけ、「購入回数の縛りなし」と書かれていたので注文した。しかし、商品を受け取って2週間後、また同じ商品が届いた。注文した覚えがなかったのですぐに返品したが、後日請求書が届いた。

【アドバイス】

▼利用規約を必ず確認しましょう

通信販売は、原則的には販売事業者が決めた利用規約に従うこととなります。「返品・交換できません」と定められていれば、注文と違う商品が届いたり、商品にキズや不具合等がある場合を除き、返品・交換をすることはできません。販売事業者が解約を認めなければ、一方的に返品しても代金を請求される可能性があります。

▼利用規約の掲載場所

ネット通販では、サイトの画面をスクロールして、利用方法や返品条件を探しましょう。サイト内の「特定商取引法に基づく表記」や「利用規約」の文字をクリックすると別画面に表示される場合があります。

▼返品条件は、販売事業者や商品により異なります

返品可能となっても、「未使用・未開封に限る」、「到着後〇日以内に限り返品可」、「返品前に必ず連絡ください」など条件が設けられていることがあります。

▼定期購入のトラブルが多発しています

お試しのつもりで注文したら、実は定期購入だったケースが多くあります。注文確定ボタンを押す前に、購入回数、支払総額、解約条件などをもう一度しっかり確認しましょう。

・ネット通販では、最終確認画面において誤認させるような表示があった時は、申し込みを取り消せる場合があります。

通信販売はとても便利ですが、実際に商品を見ることができない、販売事業者と直接会って話ができないというリスクもあります。利用する時は利用規約をよく確認して、慎重に注文しましょう。

相談専用電話 06-6998-3600

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00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）