

消費者トラブル注意報

Vol.22

通販ではクーリング・オフできません。

注文前に必ず返品特約の確認を!

通信販売の返品や交換のトラブルに関する相談が寄せられています。通信販売では、クーリング・オフができません。注文するときは返品などの販売条件をよく確認しましょう。

《事例》

○インターネット通信販売サイトで靴を購入し、届いてから数日後に履いてみたら、サイズが合わなかった。クーリング・オフ※ができるかと思い、サイトを確認したが、返品期限を過ぎていた。

○通信販売で服を購入し、届いてすぐに中身を確認したが、想像していたものと違った。返品を申し出ると「返品制度はないとチラシに書いてある」と断られた。

※クーリング・オフ：訪問販売などで適用され、一定期間であれば契約解除できる制度

《アドバイス》

○自分から申し込む通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。返品は販売者が設ける返品特約(返品可否や返品条件)に従います。

特約がない場合は、商品を



受け取った日を含めて8日以内であれば返品できます。商品が手元に届いたら、すぐに中身を確認しましょう。

○通信販売では、①事業者の名称・住所・電話番号②販売価格・送料・その他付帯費用③代金の支払方法・時期④商品の引渡時期・返品特約などを表示することが義務付けられています。これらの表示をよく確認しましょう。

◆相談・問い合わせ先

匝瑳市消費生活センター(相談専用電話) ☎74・7007

日時：原則月・火・木・金曜日 9時～12時、13時～16時

場所：市役所3階産業振興課