

## 通信販売ってクーリング・オフできないの？

自宅に居ながらにして買い物ができる利便性から最近、通信販売を利用する方が増えてきています。それにもなつて消費生活センターに寄せられる解約に関する相談も増加しています。

通信販売で購入した場合は、訪問販売のように消費者が一方的に解除できる「クーリング・オフ」制度はありません。通信販売を利用する際には、返品ができるかどうかの表示を事前に確認しましょう。

【事例1】インターネットで5,980円のスカートを購入したが、商品が届き確認するとイメージと違うので返したいと思い、業者に電話を入れたところ、消費者の都合による返品には応じられないと言われたが、解約できないか。(40代主婦)  
インターネットで利用規約を確認したら、『返品不可』と記載されていたため、一方的な解約はできないと助言した。

【事例2】テレビショッピングを見て婦人用のスラックスを注文した。通常2本5,000円だが今だけ4本で7,980円と出ていたので申し込んだ。商品が届いて試着したところ、サイズがきつかったので交換してほしい。(60代主婦)

センターから通信販売業者に問い合わせたところ、サイズ交換は14日以内であれば受け付けると回答されたので、その旨伝えた。



### <アドバイス>

- ◇ 通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。  
いったん契約すると、無条件での解約はできません。返品や交換については事業者の設けたルールに従うこととなりますので、商品情報を十分確認するようにしましょう。
- ◇ 通信販売の場合、法律で返品ができるかできないかについて広告で表示が義務づけられています。返品に関しての表示がなければ、商品が到着した日から8日間は返品が可能と規定されています。返品に関する費用は消費者の負担となります。
- ◇ 通信販売を利用するときには申し込む前に返品できるかどうか、また返品できる場合の条件など十分に確認しましょう。
- ◇ 「返品・交換不可」と表示があった場合でも、商品の破損や不具合がある場合は正常品との交換を求めることができるので、商品が到着したらすぐに確認し、交換を求める時は早期に事業者に出しましょう。