



通信販売とクーリング・オフ



A 子さんからの相談

カタログで気に入ったデザインの洋服を見つけた。写真や説明から、品質も良くサイズも合っている上、価格も手頃に思えたので、さっそく電話で注文をした。数日後、商品が送られてきたので、開封したところ、色合いや風合いが印象と異なり、安っぽく見え、着る気がしない。8日以内に返品すれば、クーリング・オフできますか？

カタログで気に入ったデザインの洋服を見つけた。写真や説明から、品質も良くサイズも合っている上、価格も手頃に思えたので、さっそく電話で注文をした。数日後、商品が送られてきたので、開封したところ、色合いや風合いが印象と異なり、安っぽく見え、着る気がしない。8日以内に返品すれば、クーリング・オフできますか？



B 男さんからの相談

インターネットのショッピングモールに出店しているショップのパソコンが安かったので注文した。届いた商品を開封し、自分で1日ばかりで初期設定を行ったが、うまく作動せず、サポートセンターも不親切なので返品したい。販売会社にその旨を申し出たら、使用後を理由に返品を断られた。サイトには「使用後の返品・交換は不可」とあるが見ていない。クーリング・オフできないのか？

インターネットのショッピングモールに出店しているショップのパソコンが安かったので注文した。届いた商品を開封し、自分で1日ばかりで初期設定を行ったが、うまく作動せず、サポートセンターも不親切なので返品したい。販売会社にその旨を申し出たら、使用後を理由に返品を断られた。サイトには「使用後の返品・交換は不可」とあるが見ていない。クーリング・オフできないのか？

お答えします

通信販売を利用すると「8日以内なら返品が可能です」という返品特約を見かけます。実は、この特約は業者が自主的に設けたものであり、特定商取引法では通信販売についてクーリング・オフ制度を定めていません。というのもクーリング・オフ制度は、訪問販売など消費者にとって不意打ちになる販売方法による取引について、消費者からの一方的な契約解除を認めたものなのです。通信販売は、消費者が広告を見て検討し自発的に注文するため、訪問販売のような不意打ち性がなく、クーリング・オフ制度の適用がないのです。

とはいえ、通信販売でその商品を購入するかどうかの決め手は、広告やカタログから得る情報だけなので、現物を手にしてみても不満が生じるケースはおこりがちです。このため、(社)日本通信販売協会では、自主規制で10日間の返品期間を設け、返品制度の有無や返品期間を広告に明示するよう指導しています。しかし、非会員の業者も多いの

で、通信販売を利用するときは、契約条件を事前によく確認することが必要です。

さて、A さんはカタログ通販、B さんはネット通販と言われるものですが、いずれもクーリング・オフはできません。A さんはカタログを調べて、業者が自主的に返品制度を設けていれば返品できます。また、返品に関する表示が一切されていない場合で、消費者が返品できると信じていたようなときは返品できます。

B さんは、ホームページに「使用後の返品・交換は不可」と表示があった以上、消費者は返品特約を承知して契約をしたものと見られます。しかし、返品不可となっても商品内容の表示にウソがある場合や、商品にキズがあったり不良であったりした場合は、返品できることもあります。また、サポートセンターのアドバイスが不十分なためうまく初期設定できないのであれば、業者のお客相談窓口で苦情を申し出ることにより、改善されたり解決することもあります。あきらめずに、困ったときは県や町の消費生活相談にご相談ください。また、通信販売のトラブルは、(社)日本通信販売協会が運営する

『通販110番(☎03(5651)1122)』でも相談を受け付けています。



10月の消費生活相談

相談日等 10月1日(月)、10日(水)、15日(月)、22日(月)、29日(月) 午前10時~正午、午後1時~3時
(都合により相談日が変更になることがありますので、事前にご確認ください)

☎(93)7700

問合せ

埼玉県消費生活支援センター春日部
☎048(734)0999 午前9時30分~正午
午後1時~4時(土・日・祝日は休業)
産業振興課商工観光係 内線245・246