

消費生活センターだより 暮らしのスクラム



Q: ネット通販で買った商品を返品したい。
一定期間なら返品できますよね？

A: 通信販売にはクーリング・オフ制度はありません

事例

インターネット通販で服を購入したが、届いた服は思っていたイメージと違って、「すぐに返品したい」とメールしたところ「返品できない。利用規約にも書いてある」という返事だった。確認すると利用規約には返品不可の記載があったので、「それならクーリング・オフする」と伝えしたが、「通信販売にはクーリング・オフの適用はない」と回答がきた。



アドバイス



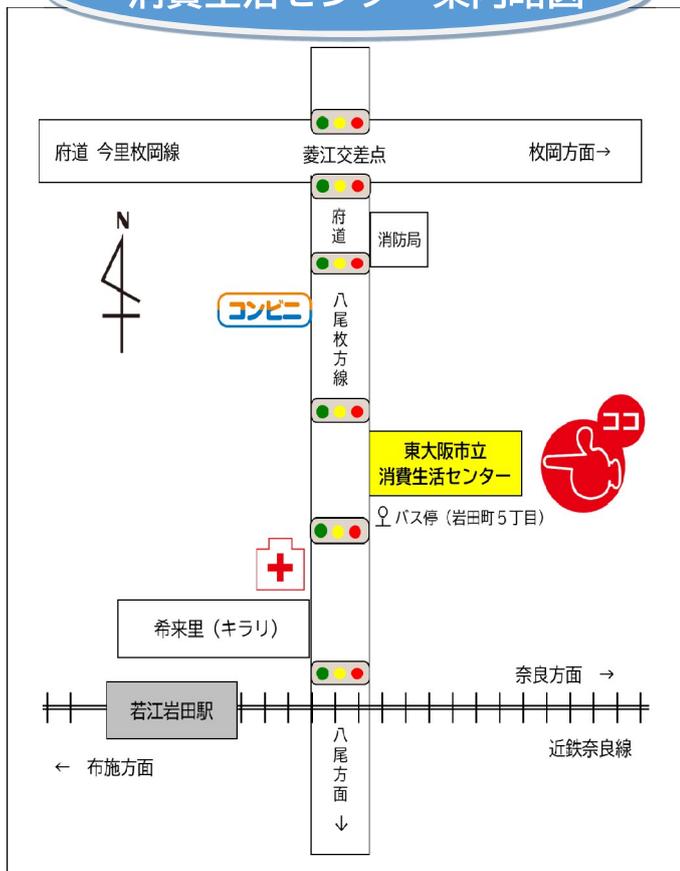
通信販売で、「画面や写真で見た商品と実際に届いた物の印象が違う」とか「使い勝手が悪い」などの理由で返品を希望する相談が多く寄せられています。

- ・ インターネット通販やテレビショッピングなどの通信販売には、法律上のクーリング・オフ制度(無条件解約)はありません。返品については事業者が決めた特約(返品特約)に従うこととなります。「返品不可」などと表示されていれば返品できません。
- ・ 返品特約が定められていない場合、商品を受け取った日を含む8日以内であれば、消費者が送料を負担し返品できます。
- ・ 通信販売で購入する際は、事前に返品の可否や返品・交換が可能な場合の条件などをよく確認しましょう。
- ・ よくわからない場合は、お早めに消費生活センターにご相談ください。



消費生活センターご案内

消費生活センター案内略図



〈消費生活相談窓口は〉

●電話
072-965-0102

●受付時間

午前9時30分～午後4時まで
(土・日・祝休日・年末年始を除く)
※来所相談の場合は、
事前に電話予約してください。

●交通

近鉄奈良線若江岩田駅下車
北へ徒歩約5分

〒578-0941 東大阪市岩田町5丁目7番36号
東大阪市立消費生活センター
TEL 072-965-6002 (事務所)
FAX 072-962-9385
開館時間 午前9時から午後5時30分まで

… 相談窓口ではこんなことをしています …

- ◆ 自主交渉の助言……………消費者がご自分で解決できる方法を助言します。
- ◆ 苦情処理のあっせん ……契約に問題があれば、必要に応じて事業者とのあっせんをいたします。
- ◆ 専門機関の紹介……………センターでお受けできない相談は、専門機関をご紹介します。
- ◆ 消費生活にかかわる情報提供など

★消費生活センターでお受けできない相談

- ◆ 事業者からの相談
- ◆ 個人間のトラブル
- ◆ 行政への苦情
- ◆ 損害賠償の請求

〈土曜・日曜の相談窓口〉 (年末年始を除く)

土曜日…(公社)日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会 ☎06-4790-8110

日曜日…(公社)全国消費生活相談員協会 ☎06-6203-7650

ともに午前10時から正午まで、午後1時から午後4時まで

〈土曜・日曜・祝日の相談窓口〉 (年末年始を除く)

消費者ホットライン 局番なしの「188(いやや!)」番 午前10時から午後4時まで