

消費生活 豆知識



⑬ 通信販売の返品トラブル

インターネット通販やテレビショッピングは、自宅に居ながら買物ができるため、利用者も多く人気があります。一方で「注文した商品がイメージと違っていた」「販売元が返品に応じてくれない」など、トラブルも起こっています。

このような通信販売には、訪問販売とは異なり、事業者の不意打ち的な勧誘がないため、クーリング・オフ制度（一定期間内の無条件解約）はありません。返品可否や条件が広告に表示されていない場合にだけ、8日間は返品費用を購入者が負担することで返品ができます。しかし、返品ルールが定められていれば、それに従わなければなりません。ルールによっては返品できない場合もあります。返品可能としていても「開封後は返品不可」「到着後5日以内の返品」など、さまざまな条件が付いている場合があります。

申し込むときは、商品の機能や仕様、広告の表示をよく確認しましょう。返品条件、事業者の住所、連絡先を記録するなど、万が一のトラブルに備えておくことが必要です。

問い合わせ先／商工観光課商業振興班（☎62-5874）