



2011.11

消費者相談室ニュース

通信販売は返品の特約にご注意！

カタログやテレビ、インターネットなどから注文する通信販売では、実際に商品が届いて「イメージが違うので返品してほしい」と申し出ても、業者が必ずしも応じるとは限りません。

通信販売は、訪問販売と違って購入者が広告を確かめて申し込むことができるという考えから、クーリング・オフ(無条件解約制度)は適用されません。「返品には応じません」と案内されている場合は、商品に不具合がある場合を除いて返品することはできません。

通信販売で「10日以内なら返品可能」などと案内されているのは、あくまでも返品に関する特約です。返品に関するトラブルを防ぐため、返品に関する特約(返品の可否・返品期間等の条件・返品の送料負担の有無)は、特定商取引法において「購入者の見やすい場所に、容易に確認できるように表示すること」と定められています。



ただし、返品の可否について表示されていない場合は、商品を受け取った日から8日間は送料を購入者負担で返品することができます。

通信販売を利用する場合には、返品の可否や条件などの表示内容をよく確認してから申し込むようにしてください。

消費者相談室では、来室・電話・FAX・メールにて相談を受け付けています。

消費生活についてわからないこと、困ったことがありましたら、お気軽にお問い合わせください。相談料は無料です。

主婦連合会 消費者相談室

月・水・金 10:00~16:00

千代田区六番町 15 番地 主婦会館プラザエフ 3F

TEL 03-3265-8135 FAX 03-3221-7864

URL <http://www.shufuren.net/wordpress/cc/>

