

見守り 新鮮情報

通信販売は クーリング・オフ できません

インターネット通販で靴を
購入した。大きめのサイズを
注文したが履いてみると窮屈
だった。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」との返事だった。
確かに利用規約には返品
不可の記載があったので
「それならクーリング・
オフしたい」と伝えたが
「通信販売にはクーリ
ング・オフの適用は
ない」と回答が来た。

(60 歳代)



ひとこと助言

購入の際は
利用規約を確認!



見守るくん

- 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・オフ制度はありません。返品の可否や条件についての特約があればそれに従うことになります。
- 特約がない場合は、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。返品が可能な場合でも、返品期限が設けられている場合があります。商品を受け取ったらすぐに中身を確認することが大切です。
- 通信販売で購入する際は、事前に返品ができるかどうかや返品が可能な場合の条件などをよく確認しましょう。
- 困ったときは、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(消費者ホットライン188)。

本文イラスト：黒崎 玄

見守り新鮮情報 第471号 (2024年1月16日) 発行：独立行政法人国民生活センター

長崎市消費者センター (長崎市築町3番18号メルカつきまち4階)

相談専用電話 829-1234 または 消費者ホットライン 188

時間 10時~17時 (土日祝も可 月曜定休)