

消費生活センターだより

見守り 新鮮情報

ネット通販で靴を購入した。サイズが小さかったので交換を希望したが、合うサイズがなく、「返品はできない」と言われた。

注文前に「返品できない」との表示は目に入らなかった。クーリング・オフできないのか。

(80歳代 男性)



えっ! 通信販売 クーリング・オフできないの?

ひとこと助言



見守るくん

よく確認
しよう

- 通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。返品については事業者が決めた特約(返品特約)に従うことになります。
- 「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めて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、商品等を購入する際は、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。
- よく分からない場合は、早めに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)。

クーリング・オフって どんな制度??

クーリング・オフとは、消費者がいったん申し込みや契約の締結をした場合でも、**頭を冷やし冷静に考え直す時間**を与え、一定の期間内であれば**無条件で申し込みの撤回や、契約の解除ができる制度**です。訪問販売や電話勧誘販売などの不意打ち的な勧誘による契約等に、この制度が設けられています。

クーリング・オフができる取引は、法律で定められているほか、事業者が約款で定めている場合もあります。クーリング・オフができる**期間は取引形態によって異なり**、例えば、訪問販売では契約書または申込書（法定書面）の受領日を1日目（起算日）と数えて8日間です。通知は、はがき等の書面で行います。**期間内に発信**すればよく、期間内に事業者が届く必要はありません。クーリング・オフをすると、支払ったお金は返され、消費者は手元にある商品を返します。

次のクイズに答えて、契約にかかわる知識を確認してみよう。

インターネット通販で買った服が気に入らなかった。クーリング・オフできる？

- A. クーリング・オフできる
- B. クーリング・オフできない

通信販売の返品特約

インターネット通販などの通信販売には、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特約に従います。特約がない場合には8日以内（商品を受け取った日を含む）であれば返品できますが、商品の返品費用は消費者負担です。

クイズの正解：B