

通信販売に関する トラブルについて

相談事例

テレビショッピングで「吸引力が凄く、お手入れも簡単」と宣伝していた掃除機を購入した。すぐに商品が届いたので早速電源を入れて使用してみたが、とても重く使いにくかった。電話で返品したい旨を伝えると、「電源を入れたものは返品できない」と言われた。契約書面を受け取ってから8日以内であれば、クーリング・オフができるのではないかと悩んでいる。



ポイント

通信販売にはクーリング・オフ制度の適用がありません。返品については、通信販売業者が定める返品ルールによることとなりますが、返品の可否や条件等を広告に表示していない場合は、8日間「送料を消費者が負担する」ことにより、返品（契約の解除）が可能となります。

通信販売は商品が届くまで現物の確認や実際の店舗を確認できないことから、「イメージが違う」「入金したが商品が届かない」「商品に不具合があっても販売店と連絡が取れない」などのトラブルが発生するリスクがあることに注意し、信用できる相手と取引することが重要です。

アドバイス

- ・通信販売では商品を購入する際に、返品の条件を必ず確認しましょう。
- ・商品の情報で不明な点は、購入前に販売元に確認しましょう。
- ・インターネットで通信販売を利用するときは、販売業者の住所や会社名、代表者氏名、メール以外の連絡先（固定電話の番号）の記載があるか、支払口座（個人口座ではないか）を確認するとともに、その情報を保存しておきましょう。
- ・個人情報を提供する場合は、信用できるサイトであるか、入力するページがSSL（情報の暗号化）に対応しているかを確認しましょう。

困ったときは

速やかに京都市消費生活総合センター(電話256-0800)にご相談ください。