



通信販売はクーリング・オフができません



通販でスカートを購入しました。着てみると、広告のイメージと違うので、クーリング・オフしようと通販会社に連絡しました。「クーリング・オフはできない、返品は未開封に限る」と言われました。

通信販売は、特定商取引法で規制を受けますが、クーリング・オフの規定はありません。消費者都合での返品ができるかどうかは、通販会社の定めによります。

返品ができる場合でも、「未開封・未使用」「通電後は不可」「受取後10日以内に申出」「送料負担」などの条件があるので、注文前に返品可否や条件についてよく確認しましょう。

通販会社は、特定商取引法により広告に（ネット通販の場合は最終確認画面にも）返品についてわかりやすく表示することになっています。

返品の際に気をつけること

- ☆ 通販会社の了解が得られていない状況で返品はしない
- ☆ 返品記録を残す。送付伝票の控えは捨てずに保管し、発送後数日経ったら、伝票番号で荷物を追跡、配達完了画面を印刷かスクリーンショットで残しておく（追跡可能期間は配送会社によって異なりますが、通常2～3か月間です）
- ☆ クレジットカード払いの場合、代金の請求が取消し、あるいは、支払済み代金が返金されていることを明細で確認する
- ☆ コンビニ後払いの場合、後払い会社からの請求が続くようであれば、後払い会社に問い合わせをする

消費生活相談はまずはお電話で **海部地域消費生活センター**



0567-23-0150 まで

対象：海部地域の市町村に在住・在勤・在学の方
相談日時：月曜から金曜 9：00～16：30※国民の祝日と12月29日～1月3日を除く
住所：津島市西柳原町1丁目14番地（愛知県海部総合庁舎1階）