

## つくばみらい 相談事例

### ネット通販

携帯電話のネットショップでバッグを購入しましたが、届いたものを見ると、イメージしていた色と違いました。クーリング・オフできますか。

インターネットを利用して商品を購入するネット通販は、パソコンや携帯電話で簡単に利用することができますが、購入前に実際に商品を手にとって見るができないので、サイズが合わない・イメージと違うなどのトラブルがおきやすいものです。

ネット通販は「通信販売」の一つですが、「通信販売」にはクーリング・オフ制度はありません。ただし、返品可否や条件について、必ず広告に表示するよう定められています。

表示がない場合は、商品の引渡しを受けた日から 8 日以内であれば、消費者が送料を負担して返品することができます。

表示がある場合は、それぞれのショップの返品ルールに従うことになり、返品不可と表示があれば、基本的に返品ができないため注意が必要です。

注意書きをよく読まずに「気に入らなかつたら返品すればいい」などと軽い気持ちで注文し、「返品・交換ができない」というトラブルがおきています。

注文する前に、詳しい契約の内容や返品のルールについて、必ず確認するようにしましょう。