

## 通信販売の返品

### 注文時 条件確認を

(2010年7月13日掲載原稿)

「テレビショッピングを見て注文したけど、クーリングオフしたい」「インターネットで商品を購入したけど、クーリングオフできますか」という相談があります。

通信販売ではテレビや雑誌、インターネットなどの広告を見て、自ら購入の意思を持って申し込みをするためクーリングオフ制度はありません。

昨年12月、改正特定商取引法が施行され、通信販売の規制が強化されました。返品の可否・条件・送料の負担を広告に表示していない場合は8日間、送料は消費者負担で返品できることになりました。ただし、返品特約について、条件が表示されている場合はそれに従います。「返品不可」となっていれば、返品できません。また、返品できても解約料が必要な場合もあります。

商品が最初から壊れているなど、通常有すべき品質や性能を備えていない場合は、民法の瑕疵（かし）担保責任により、契約解除を主張することができます。

テレビショッピングやテレビCMなどの広告では、返品についての表示は価格表示と比べて字が小さく、短時間なので情報を見逃してしまいがちです。

「数量限定」や「今なら〇〇円」という広告に惑わされず、申し込みをする前に、本当に商品が必要かどうか冷静に判断しましょう。

トラブルを未然に防ぐためにも、申し込みの際に、必ず返品特約の有無や条件について確認し、メモを残しておきましょう。