

高知くらしの護身術

218

通信販売

返品特約などを確認

(2011年8月16日掲載原稿)

私たちが商品を購入する方法の一つに通信販売があります。TVやカタログ、雑誌、ダイレクトメールやチラシ等だけではなく、最近はパソコンや携帯電話のインターネットを利用して購入する機会も増えてきています。

通信販売についてまず知っておかなければならないことは、

- ①クーリング・オフ制度は適用されないので、消費者の自己都合による返品は原則としてできない。
- ②間違った商品が届いた場合や届いた商品が不良品であった場合は通販業者に返品や交換を要求することができる。
- ③広告に記載された返品特約の条件にあてはまれば返品が可能である。
・・・ということです。

返品特約とは、返品の可否、返品の条件について広告に記載が義務付けられているものであり、返品できる旨の定めが記載されていれば、その条件に従ったかたちで返品（契約の解除）が可能となります。

この返品特約の記載が無い場合は、商品が届いてから8日間は消費者が送料負担で返品することが可能です。

ネットショッピングで商品を注文し、代金を振り込んだが、いくら待っても商品が届かない、業者にも連絡がつかない等という場合は、ネットショップに対して期日を定め、商品送付又は返金を求める旨の手紙に配達証明を付けて送って交渉します。

この手紙が受取拒否や宛先不明で戻ってきた場合は詐欺等の疑いがありますので、最寄りの警察署や警察のサイバー犯罪窓口にご相談してください。

ネットショッピング等の代金前払いによるトラブルを防止するためには、色々な支払い方法が用意されているショップを選び、できれば代金引換で購入すると良いでしょう。

通信販売を利用する場合は、返品特約の有無やその条件を事前によく確認し、商品が届いたら（使用前に）すぐに中身をチェックすることがトラブルの防止策となります。