

高知くらしの護身術

400

クーリングオフ

返品を表示確認を

(2016年7月5日掲載原稿)

クーリングオフとは、契約した後、冷静に考え直す時間を消費者に与え、一定期間内であれば無条件で契約を解除することができる特別な制度です。クーリングオフができる取引は法律や約款に定めがあり、取引によっては適用外になる場合があります。

【事例1】販売店に行き外国製の食器を注文し、取り寄せてもらうことにした。まだ商品が届いてなかったのでクーリングオフすると伝えたら断られた。

自ら店舗に出向いて購入した場合、クーリングオフはできません。業者によっては顧客サービスで、独自に返品や交換に応じている場合もあります。

【事例2】突然家を訪ねてきた果物販売業者から、ミカン1箱を2,980円で購入した。代金は現金で支払ったが、よく見ると傷んでいたのがクーリングオフで返品したい。

電話勧誘販売と訪問販売の場合、3千円未満の現金取引にはクーリングオフの適用はありません。ただし、この場合の現金取引には、振り込みや代引き配達、買い物をすると代金が金融機関の口座から即時に引き落とされるデビットカードによる決済は該当しないと考えられています。

【事例3】インターネット通販で運動靴を注文した。届いた靴を履いたらきつかったので、業者に返品かサイズ交換をしてほしいと伝えましたが断られた。

通信販売にクーリングオフはありませんが、業者の広告に返品特約の表示がない場合は、商品の引き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が可能です。返品特約がある場合は、その特約に表示された条件が適用されますが、内容は一律ではなく業者ごとに異なっています。

注文前に、返品に関する表示をよく確認しましょう。不明な場合は消費生活センターに相談してください。