

# こんな時 どうなる Q

## 通信販売で買った商品 返品できないの？



あれ?  
何だか  
使いにくそう...  
返品しよう。



「返品不可」と  
書いてあるので、  
返品できません



返品できないの?  
クーリング・オフできるでしょ?



## A 通販は必ず返品できるわけではありません

返品可否や販売条件は、販売業者が決めて広告に表示します。

購入者は、表示を見て同意の上、申し込んだとみなされます。

このため「返品不可」の記載があれば返品できません。

※通信販売には、法律で決められた無条件解約＝クーリング・オフ制度はありません

どうすればよかったの？

申し込み前に、  
返品条件を必ず確認!

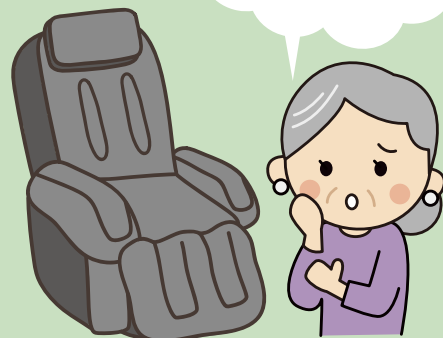
### 記載例

- ・返品・交換は一切できません
- ・開封後や通電後の返品不可
- ・返品を受け付けは電話のみ
- ・3回購入するまで解約できません

など、独自の条件が書かれていることも!

奮発して  
買ったけど  
大きいわ...

使ったら  
返品できない  
なんて...



# ネット通信販売トラブル あれこれ

## 事例1

### 100円のお試しのはずが定期購入!? 簡単に解約できない!

2回目が届き解約の電話をしたら、  
「定期購入と書いてあるので解約できない」と言われた。

#### トクトクコース

最低3回、36000円の定期購入が条件です



## 事例2

### フリマサイトでトラブルになったが サイトは何もしてくれない

「個人間取引なので、当事者間で解決してください。  
規約にも書いてある」と、サイトからメールが来るだけ。

## 事例3

### 料金比較サイトで予約したホテル。 変更するだけで全額のキャンセル料が

宿泊日の間違いに気づき、メールで変更の連絡したが、  
「キャンセル・変更不可と記載がある。キャンセル扱いになり  
返金できない」と言われた。

小さい字で  
書いてあった～



どうすればよかったの？

### 広告やHPは、 小さい字まで必ず目を通す!

「特定商取引法に基づく表記」や「利用規約」をチェック!

- ・解約や返品・交換の条件
- ・送料・支払い方法・発送時期
- ・販売業者の連絡先
- ・業者独自のルール

など、  
大事なことが書かれています。



普段買わないお店での  
買い物は特に注意!  
購入画面を印刷や  
スクリーンショット  
しておこう!

