

## 通信販売で買った商品は返品できる？

### 【相談】

インターネット通販で靴を注文したが届いた靴はパソコンで見た色と違っていた。そのことを事業者に伝え、クーリング・オフしたいと言ったが、イメージ違いは自己都合であり返品できないと言われた。8日以内であれば返品できるのではないか。

### 【アドバイス】

◆インターネットやテレビショッピングなどの通信販売にはクーリング・オフ（一定期間であれば無条件で解除できる制度のこと）はありません。よって、返品について消費者は事業者が定めた返品特約に従うこととなります。「返品不可」や「自己都合による返品は受け付けておりません」などと記載されている場合は返品できません。

◆では、なぜ通信販売にはクーリング・オフはないのでしょうか。それは訪問販売や訪問購入と違って不意打ち性がなく、広告などを見てじっくりと検討したうえで自主的に選択・購入ができるからです。

◆通信販売業者が返品の可否、条件等について独自ルール（返品特約：返品可能期間や返品条件等）を定め、表示している場合には、消費者はその範囲で返品が可能です。また、返品ができる場合でも一般的に返品の期限が設けられている場合がよくあります。商品が届いたらすぐ注文した商品に間違いがないか（色や形・数量・破損等の有無）を確認しましょう。

◆通信販売での買い物は、実物の商品を手にとって試すことができないので、イメージと違ったり、自分には合わなかったりといった問題がよく起こります。必ず購入前に契約内容・返品特約を確認しましょう。

◆困ったことや心配なことがあれば消費生活センターにご相談ください。