【消費生活の窓口から】

通信販売はクーリング・オフできません

～注文する前に、返品特約の有無を確認しましょう！～

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、法律上のクーリング・オフ制度はありません。**返品については、事業者が決めた「返品の可否や条件についての特約（返品特約）」があればそれに従うことになります。**

〈事例〉インターネット通販で靴を購入した。大きめのサイズを注文したが履いてみると窮屈だった。返品したいとメールしたところ「返品できない。利用規約にも書いてある」との返事だった。確かに利用規約には返品不可の記載があったので「それならクーリング・オフしたい」と伝えたが「通信販売にはクーリング・オフの適用はない」と回答が来た。(60歳代)

【アドバイス】

- ◆通信販売の広告に返品特約の表示がない場合は、商品を受け取った日を含む8日以内であれば、消費者が送料を負担し返品できます。
- ◆通信販売で返品が可能な場合でも、返品期限が設けられている場合があります。商品を受け取ったらすぐに中身を確認し、「注文通りの商品か」「商品が壊れていないか」など、よく確認することが大切です。
- ◆通信販売で購入する際は、事前に返品ができるかどうかや返品が可能な場合の条件などをよく確認しましょう。
- ◆困った時は、消費生活相談窓口か消費者ホットライン^{い や や}188（局番なし）に相談しましょう。

※出典：国民生活センターホームページ

[「通信販売はクーリング・オフできません（PDF）」](#)

※ご相談・お問い合わせ先

中山町消費生活相談窓口（住民税務課 住民G内） ☎662-2593