



消費者注意報

Vol.7

通信販売ってクーリング・オフできないの!?

前から欲しかった洋服買っちゃおう♪

似合わなかったらクーリング・オフすればいいや♪

届いたけど、なんかイメージと違うな...

返してあげよう...

1 2

4 3

それでもクーリング・オフできるんじゃないの!?

本当だ.. “返品について”ってところに書いてあるよ~

返品お願いしま~す♪

●●通販

申し訳ございませんがお客様のご都合による解約はお断りしています。

<p>Q .通信販売ってなに？</p>	<p>A. テレビ番組、カタログ、新聞、インターネット、雑誌広告、ラジオなどを通じて商品を宣伝し、電話やFAX、インターネットで注文を受け、郵便や宅配便で商品が配送される販売方式です。</p>
<p>Q 通信販売はクーリング・オフできないの？</p>	<p>A. 通信販売は、広告等をじっくり検討した上で、自分の意思で契約します。訪問販売や電話勧誘などとは違い、“不意打ち性”はなく“頭を冷やす（クーリングの意味）”が必要がないため、クーリング・オフの制度がありません（特定商取引法）。解約・返品は原則、販売会社が定める返品に関するルール（返品特約）に従うことになります。</p>
<p>Q 返品特約とクーリング・オフはどう違うの？</p>	<p>A. クーリング・オフは期間中であれば無条件に解約ができますが、返品特約では、解約できるかどうかは特約の内容（返品の可否や条件、返品に係る送料の負担の有無等）によって決まります。返品特約に、「返品不可」と記載があれば、原則返品はできません。</p>
<p>Q もしも返品特約がなかったら？</p>	<p>A. 平成21年12月1日より、返品特約について広告に記載がない場合、商品到着後8日以内であれば返品が可能になりました。（返品の送料は消費者負担。特定商取引法）。商品を購入する際には、返品特約の有無、内容を事前に必ず確認しましょう。</p>

ご相談はお近くの消費生活センターへ

通信販売を利用するときのチェックポイント!

家にいながら買い物ができる便利な通信販売。利用者の増加とともに、「イメージが違う」「体験談のような効果がなかった」「返品できない」などの相談も増えています。利用するときは次のような点に気をつけましょう!

ネットショッピングの場合

● 購入前に、次の点を確認しましょう。

- ① 販売業者の連絡先
 - ・ 会社名、住所、電話番号、メールアドレスなど
- ② 注文内容
 - ・ サイズ・色・仕様・納期など。
- ③ 料金
 - ・ 消費税、送料、振り込み手数料の有無など
- ④ 支払い方法
 - ・ 初めて購入する業者の場合、前払いを避け、商品到着後に支払いのできる業者を選ぶ。
 - ・ クレジットカード払いの場合は、カード情報が暗号化通信となっているかなどセキュリティを確認する。
- ⑤ **返品条件**
 - ・ 返品の可否、返品・交換条件、返品に係る送料負担の有無、キャンセル料の有無、不良品の対応など

● 注文後は、**注文画面を印刷する**など注文内容を確認できるようにしましょう。



テレビショッピングの場合

表示時間が短く、十分に内容が理解できないことが多いですが、電話などで、納得のいくまで確認しましょう。

- ① 番組からの印象だけで購入を決めない。
 - ・ 類似商品と比較検討するなど、本当にほしいものかよく考えて購入する。
- ② **返品条件**
 - ・ 返品の可否、返品・交換条件、返品に係る送料負担の有無、キャンセル料の有無、不良品の対応など
- ③ 申込み時の内容や連絡先を控える。



不安なときは
まずお電話を!

消費者ホットライン (お近くの相談窓口につながります)

☎ 0570-064-370

京都府消費生活安全センター

☎ 075-671-0004

山城広域振興局商工労働観光室

☎ 0774-21-2426

南丹広域振興局商工労働観光室

☎ 0771-23-4438

中丹広域振興局商工労働観光室

☎ 0773-62-2506

丹後広域振興局商工労働観光室

☎ 0772-62-4304

消費生活土日祝日電話相談

☎ 075-257-9002

京都府ホームページ(くらしの情報ひろば) <http://www.pref.kyoto.jp/shohise/>