



通信販売はクーリング・オフ できません

事例 1

娘が通販サイトでジャージを注文した。届いた商品は、ロゴマークの色を間違えて注文してしまっていた。サイトには「クーリング・オフはない。返品は送料自己負担」との記載がある。今回は明らかに自己都合の返品になると思っているが、本当にクーリング・オフできないのか？（当事者：高校生）

事例 2

大学で使うパソコンをネットで注文した。しかし、サイトをよく見ると授業までに納品が間に合わないことが分かった。クーリング・オフして量販店で買おうと思い、事業者に連絡したが「ネット注文なのでクーリング・オフはできない。返品も、規約通り受け付けられない」と言われた。（当事者：大学生）



©Kurosaki Gen

ひとことアドバイス

- ネット通販等の通信販売には、法律上のクーリング・オフ制度はありません。返品可否や条件についての特約があればそれに従うことになります。
- 特約がない場合は、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。返品が可能な場合でも、返品期限が設けられていることがあります。商品を受け取ったらすぐに中身を確認しましょう。
- ネット通販等の通信販売を利用する際は、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。
- 未成年者取消ができる場合があります。困ったときは、お住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください（消費者ホットライン188）。

さばーとくん

