

インターネット通販～解約できるでしょうか？～

【事例1】インターネットの通販サイトで洋服を注文した。届いたものを見たら自分のイメージと違っていたのでキャンセルを申し出たが、できないと言われた。解約したい。

(40代 女性)

【事例2】インターネットで中国語の教材を注文した。届いた本を読んだら自分のレベルと違うものだったので返品したい。(60代 男性)

インターネットの普及が進み、インターネット通販の相談が多く寄せられています。

インターネットを利用して商品等を注文した場合は、特定商取引法の通信販売に関する規定が適用されます。通信販売で商品を契約した場合は、返品について特約がない限り、原則として、商品到着日から起算して8日以内であれば申し込みの撤回や契約の解除ができます。クーリング・オフとは異なり、返品に要する費用は消費者が負担します。

「返品はできません」などの返品特約があるときは、インターネット通販の場合は広告画面だけでなく最終申し込み画面にも表示が必要とされています。返品特約の表示が広告画面だけにしかなく、最終申し込み画面にない場合は、返品特約は有効とならず、商品到着日から起算して8日以内であれば申し込みの撤回や契約の解除ができます。

なお、通信販売での解約は、商品の返還費用等の規定以外は、民法の原則によることとなります。事業者と消費者双方が原状回復義務を負い、消費者は商品を返し、事業者は代金を返すこととなります。しかし、消費者の行為や過失で商品を傷つけたりした場合、解除権は消滅してしまい、返品できなくなります。開封済みの書籍やCDは返品は難しい例です。

【消費者へのアドバイス】

- ①通信販売は実物を見ないで注文しますので、「イメージが違った」などということがよくあります。インターネット通販を利用する際には、事前に利用ガイド等で返品特約に目を通し、わからない場合には事業者にお問い合わせを確認しておくようにしましょう。
- ②注文した商品の情報や注文画面をプリントアウトしておき、代金振り込みの控えなども保存しておきましょう。万が一、届いた商品が注文したものと違っていたり、不良品であったときに、交換や返品を依頼する場合に役立ちます。
- ③最終申し込み画面がなく、間違えて注文してしまった場合は注文を無効にできます。
- ④前払いのときは注意が必要です。お金だけ支払って商品が届かないというケースもあります。支払方法が前払いだけでなく、カード支払い、代金引換など複数用意されているショップを選ぶようにしましょう。
- ⑤インターネット通販のトラブルでお困りのときは、お近くの消費生活相談窓口にご相談してください。(2011年12月)