



通信販売はクーリング・オフができません



どうしよう……

スマホの広告を見て、スカートを購入しました。着てみると、画面で見たイメージと違います。クーリング・オフしようと通販会社に連絡しました。「クーリング・オフはできない、返品はできるが未開封に限る」と言われました。

通信販売は、特定商取引法で規制を受けますが、クーリング・オフの規定はありません。

消費者都合での返品ができるかどうかは、通販会社の定めによります。返品ができる場合でも、「未開封・未使用」「電化製品は通電後は不可」「受取後10日以内に申出」「送料は自己負担」などの条件があるので、注文前に返品の可否や条件についてよく確認しましょう。通販会社は、特定商取引法により広告に（ネット通販の場合は最終確認画面にも）返品についてわかりやすく表示することになっています。

★改正特定商取引法が6月から施行★

詐欺的な定期購入商法に対する強化策として、ネット通販の最終確認画面に、商品の分量、販売価格、解除条件等の基本的事項についての表示をすることが義務付けられました。

ネット通販利用時は、最終確認画面に表示された内容をよく読み、スクリーンショットも撮って記録しておきましょう。

《最終確認画面のイメージ》

注文内容

〇〇美容液 定期コース	
初回	1,000円
2～5回	5,000円
5回分の支払総額	21,000円

返品不可

.....

.....

注文を確定する

戻る

消費生活相談はまずはお電話で

海部地域消費生活センター



0567-23-0150まで

対象 海部地域の市町村に在住・在勤・在学の方
相談日時 月曜から金曜 9:00～16:30※国民の休日と12月29日～1月3日を除く
住所 津島市西柳原町1丁目14番地（愛知県海部総合庁舎1階）