

くらしの危険

～通信販売とクーリング・オフ～

(相談事例) ①カタログで気に入ったデザインの洋服を見つけた。さっそく電話で注文したが、送られてきた商品を開封したところ、色合いや風合いが印象と異なり、安っぽく見え、着る気がしない。8日以内に返品すれば、クーリング・オフできるのか。

②インターネットのショッピングモールに出店しているショップのパソコンが安かったので注文した。届いた商品を開封し、自分で1日がかりで初期設定を行ったがうまく作動せず、サポートセンターも不親切なので返品したい。販売会社にその旨を申し出たら、使用後を理由に返品を断られた。サイトには「使用後の返品・交換は不可」とあるが見ていない。クーリング・オフできないのか。

(お答えします) 通信販売を利用すると「8日以内なら返品が可能です」という返品特約を見かけます。この特約は業者が自主的に設けたものであり、特定商取引法では通信販売についてクーリング・オフ制度を定めていません。クーリング・オフ制度は、訪問販売など消費者にとって不意打ちになる販売方法による取引について、消費者からの一方的な契約解除を認めたものです。通信販売は消費者が自発的に注文するため、クーリング・オフ制度の適用がないのです。とはいえ、通信販売は現物を手にしてみても不満が生じるケースは起こりがちなので、(社)日本通信販売協会では自主規制で返品期間を設け、広告に明示するよう指導しています。しかし非会員の業者も多いので、通信販売を利用する時は、契約条件を事前によく確認することが必要です。

事例①はカタログ通販、事例②はネット通販ですが、いずれもクーリング・オフはできません。事例①は、業者が自主的に返品制度を設けている場合や表示が一切されず消費者が返品できると信じていたような場合は返品できます。事例②は、ホームページに「使用後の返品・交換は不可」と表示があった以上、消費者は返品特約を承知して契約をしたものと見られます。しかし、商品内容の表示に嘘があったり、商品が不良である場合は返品できることもあります。また、通信販売のトラブルは、(社)日本通信販売協会が運営する「通販110番(03-5651-1122)」でも相談を受け付けています。困った時は、消費生活相談窓口にご相談ください。

お知らせコーナー

相談はそれぞれ専門の方があたります

人権・行政相談

日時 10月9日(火) 午後1時30分～4時
場所 役場 第二庁舎 3階 会議室
問合せ 総務課 TEL991-1895

弁護士による法律相談

予約が必要です

日時 10月17日(水)、26日(金)
いずれも午後1時30分～4時
相談予約10月5日(金)から受付
場所 ふれあいセンター 介護相談室
問合せ 社会福祉協議会 TEL991-2701

心配ごと相談

日時 10月17日(水) 午後1時30分～4時
場所 ふれあいセンター 介護相談室
問合せ 社会福祉協議会 TEL991-2701

教育相談

日時 月～金曜日(祝日を除く)
午前9時30分～午後4時30分
場所 教育相談室(適応指導教室内)
問合せ 適応指導教室 TEL992-2000

就学相談

平成20年度以降入学児の発育や障害などに関する相談

日時 月～金曜日(祝日を除く)
午前9時～午後5時
場所 役場 第二庁舎 2階 教育総務課
問合せ 教育総務課 TEL991-1864

税理士による税務相談

日時 10月9日(火) 午後1時～4時
場所 役場 第二庁舎 1階 打合せ室1
問合せ 税務課 TEL991-1833

消費生活相談

日時 10月4日、18日、11月1日 いずれも木曜日
午前10時～正午、午後1時～4時
場所 役場 第二庁舎 1階 打合せ室1
問合せ 環境経済課 TEL991-1854

若年者職業相談

日時 10月16日、23日 いずれも火曜日
午前10時～正午、午後1時～4時
場所 役場 第二庁舎 1階 打合せ室1
問合せ 環境経済課 TEL991-1854

女性相談

予約が必要です

日時 10月3日、17日 いずれも水曜日
午後1時～4時
場所 役場内 会議室
*DV(夫や恋人による暴力)やお急ぎの場合は、上記の相談日以外も相談をお受けします。まずはお電話ください
問合せ 企画財政課 TEL991-1815

人権相談

日時 月曜日 午前9時～午後4時
場所 さいたま地方法務局越谷支局 (越谷市東越谷)
問合せ さいたま地方法務局越谷支局 TEL966-1337

不動産相談

日時 10月21日(日) 午前10時～午後3時
場所 埼玉県宅建協会越谷支部 (越谷市役所駐車場隣)
問合せ 埼玉県宅建協会越谷支部 TEL964-7611

ゆずって ゆずります

先着順・電話で受け付けます

- ゆずって / 2人用ベビーカー、男の子用自転車(22～24インチ)
- 受付・あっせん / 環境経済課 TEL991-1854