

子ども・若者サポート情報



第211号
2024.8.1

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は思っているが、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）

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。返品の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）。

さぽーとくん

四街道市内の主な問題商法一覧

詳しくは消費生活センターまでお尋ねください。

商法の名称	商品・サービス例	事例
点検商法	屋根工事・ガス設備	点検すると言って訪問し、「すぐに交換しなければ危ない」などと不安をあおり、契約させる。
次々販売	排水管清掃・リフォーム工事	一度契約すると必要な商品やサービスを次々と契約させる。
催眠(SF)商法	ふとん類・電気治療器 健康食品	閉め切った会場で日用品を安価で配り、興奮した状態の中で高額な契約をさせる。
サイドビジネス商法	情報商材・セミナー・副業サイト 投資ソフト・仮想通貨	「簡単な仕事で高収入になる」などと勧誘し、セミナーや商材を契約させる。
マルチ商法	健康食品・化粧品	販売員となり商品等を介して購入者を販売員に勧誘。販売員が増えるほどマージンが入る商法。
架空請求	動画サイト・有料サイト (消費料金などの曖昧な表現も)	「料金が未納」とのメールやハガキが届く。電話やリンク先などに誘導する。

※ 通信販売の場合、クーリング・オフ制度はありません。

ご存知ですか? クーリング・オフ制度

契約してしまったけれど、解約したい。
そんなときは・・・

契約書面を受け取った日を含め8日以内（内職・モニター商法、マルチ商法は20日以内）に、書面で通知します。

はがきを特定記録か簡易書留で送る方が良いでしょう。書面はコピーを取り、大切に保管しましょう。

通 知 書

私は、貴社と次の契約をしましたが、解除します。

契約年月日 ○年○月○日
商 品 名 ○○○○
契 約 金 額 ○○○○○円

私が支払った代金は返金してください。
受け取った商品はお引き取りください。

○年○月○日

東京都○○区○○町○丁目○番○号
株式会社 ×××
代表者 様

四街道市○○町○○番地
(氏名) ○○ ○○

四街道市消費生活センター

☎043-422-2155

受付日 月曜日～金曜日 ※祝日、年末年始などを除く

受付時間 9時～16時