

5. トラブル事例

(1) トラブル事例① 返品できるかな？

ア 学習のポイント

- 契約内容は、全て広告表示に記載されているため、必ず確認することが重要です。
- 通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。

イ トラブル事例①の特徴と注意事項

トラブル事例①は、インターネット通信販売で購入した商品について、注文時に思っていたのと色や履き心地が違っていただけで、返品ができない規約となっていたため返品に応じてもらえなかったという事例です。

このようなトラブルに遭わないために、特に次の点に気を付けましょう。

(ア) 購入前に、契約内容の表示を確認しましょう。

インターネット通信販売では、実物が想定と違ったという事態が生じることも予想して、返品可能な契約であるか、返品する場合の条件などを事前に広告表示でよく確認しておくことが重要です。広告表示には、重要な契約条件が全て表示されているはずですが、全てによく目を通してから購入を検討しましょう。

また、最終確認画面で注文ボタンを押す前に、改めて、申込内容・契約条件を隅々まで確認しましょう。

(イ) 通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。

事業者によっては、返品特約という契約の特約を設けている場合があります。契約を検討する前に、返品ができるかどうか、どのような条件なら返品ができるかなど、しっかりと確認しておきましょう。

(ウ) 自分にとって、インターネット通信販売で購入する方がよいかどうかを検討しましょう。

インターネット通信販売は、サイト上で表示される画像や文字による説明でのみ商品を把握することになるため、いざ実物を手にしてみると、“思っていたのと違って”ということがあり得ます。事例のように、色合いは写真と実物とで違うことがありますし、風合いや質感、着心地や使い心地など、実際に見て触って試してみないと分からない商品もあります。

インターネット通信販売には、店舗まで行かなくてよいし、自分の都合のよい時間・タイミングで簡単に注文できる、といった良さがありますが、他方で、店舗での買い物と違い、現物を直接確認せずに買うことになりますので、商品によって適した購入方法をよく考えましょう。

