令和２年４月

**【ネット通販でのトラブルに注意　】**

**【相　談】**

インターネットでジャケットを代金引換（代引き）で注文した。届いてみると説明画面と違っていた。生地もずいぶん薄いので着たくない。広告には「７日間は返品・交換可能」と書いてあるので、連絡を取ろうとしたが、電話もつながらないし、メールも返信がない。どうしたらよいだろうか。（２０代女性）

**【アドバイス】**

相談者は注文画面を保存していたので、返品交換が可能なことを再確認し、返品を試みたようですが、調べてみると、商品を発送したのは注文をした事業者ではなく、別の事業者（物流センター）でした。まずはそこへ電話を入れてみるように助言をしましたが、相談者はセンターから電話をすることを希望されました。

センターからの電話がつながったので、注文先の事業者と連絡がつかないことと、返品を希望する旨を伝えたところ「２週間は返品が可能だが、送料と代引き手数料を差し引いての返金となる」との回答でした。相談者に伝えると「送料は分かったが代引き手数料は払いたくない」と言われ、さらに事業者と交渉を重ねたところ、「返金する。しかし口座への返金手数料だけは負担して欲しい。」とのことで、相談者も了承し解決となりました。

通信販売には一方的に取り消せるクーリングオフ制度はありません。返品を受け付けるか受け付けないかは事業者が自由に決めても良いことになっており、条件などは「返品条件」に書かれている内容に従うことになります。メリットの多いネット通販ですが、実物が確認出来ないので「イメージと違う」といった他に「商品が届かない」「連絡が取れない」というトラブルも起きています。今回のような代金を支払った後の救済は難しい場合もあります。未然防止には事業者の評価やトラブル情報などを事前に調べる、注文後に確認するためにも画面を保存しておく、などをおすすめします。

**お困りの時は消費者ホットライン**

　☎局番なしの１８８（泣き寝入りはいやや！）・・・お近くの消費生活センター等につながります。