平成３０年９月

**【インターネット通販はクーリング・オフができません】**

**【相談１】**

ワンピースを購入した。届いて着てみると、通常より小さめに作られているようで着られない。クーリングオフができるか。

　**【相談２】**

健康食品の無料サンプルを注文した。数日後に届き、さらにその約２週間後、注文もしていないのに１カ月分が届いた。驚いて確認すると、サンプル到着後１０日以内に申し出ないと自動的に定期購入になるとあった。支払わないといけないか。

**【アドバイス】**

パソコンやスマートフォンなどで簡単に注文ができるインターネット通販は、幅広い年齢の方に利用されています。しかし、画面を見て気に入った商品が、手元に届いてみるとイメージと違う、サイズが合わないということもあり、返品・交換をめぐってトラブルになることがあります。

　また注意書きをよく読まずに注文し「返品・交換ができなかった」「お試しのつもりで注文したのに定期購入になっていた」といったトラブルもあります。

　通信販売にはクーリングオフ制度がありません。返品を受けるかどうか、受けるならどのような条件で可能かなどの返品に関するルールは、販売店ごとに決めてもいいことになっています。返品不可と表示がある場合は原則それに従います。トラブル防止のため注文する時は、必ず返品に関する表示に目を通しましょう。

　相談２のような場合は、表示に問題があれば（定期購入になる説明が小さな字だったり、最後の方に書かれているなど見落としがちな表示など）、交渉の余地があります。ご相談ください。

　通信販売のショップの画面には、法律により「特定商取引法に基づく表記」を掲載するようになっており、「会社名」「代表者名」「住所」「電話番号」などが必ず記載されています。注文する前に、そのお店を調べてみましょう。

…………………………

　消費者ホットライン＝電話１８８（泣き寝入りはいやや！）