



## 通信販売を利用するときは、必ず**返品特約**を読んで契約をしましょう!

通信販売とは 事業者が、新聞・雑誌・インターネットなどで広告し、郵便・電話などの通信手段により申し込みを受ける取り引きのことで、テレビ・ラジオショッピングも含まれます。

### 事例1

ネット通販で靴を注文し、届いた靴を履いてみたが、足に合わないので返品したい



- 通信販売にクーリング・オフ制度はありません。
- 返品できるかどうかは「返品特約」によります。  
※契約成立後、一方的に解約できません。

#### 「返品特約」を確認

返品特約は「特定商取引法による表示」に基づき「利用規約」などに記載されています。  
※返品特約の表示がない場合は、商品受取日から8日間は、消費者が送料などを負担して返品できます。

●注意事項●  
「商品到着後、〇日以内にご連絡いただいたもののみ、返品可能です。送料はお客様のご負担になります。」

**「返品・返金」可能**

※「返品条件」に従うことになります。

●注意事項●  
「お客様のご都合による返品はご遠慮いただいております。」

**「返品・返金」不可**

### 事例2

ネット通販で、1回のお試しのつもりで注文したが、定期購入だった



- 注文前には、必ず「定期購入」の有無や「返品に関する契約条件」などの表示を確認しましょう。(小さな字で記載されていることがあります)
- ※解約方法が電話だけの場合、「電話が繋がらず解約ができない」との苦情が多発しています。



〈例〉【最終確認画面】

〇〇サプリ	500円
送料	0円
合計(税込)	500円
2回目以降は、2,000円/袋でお届け。 4回目から解約できます。	

**この内容で申し込む**

【広告画面】

安心の  
**解約保証付**

ここを  
**よく確認!**

2回目以降は、2,000円/袋でお届け。  
4回目から解約できます。

通信販売を利用するときのポイント

- ① 業者の所在地・連絡先(電話番号)などの情報を確認する  
※表示に不備がある業者との取り引きは注意しましょう。
- ② 格安商品は、模倣品である場合があることに注意する
- ③ 支払方法が複数用意されている業者を選ぶ  
※振込先口座が個人名義の場合は、十分注意しましょう。
- ④ キャンセル・返品条件、利用規約は、事前に必ず確認する

- ①~④に注意して、通信販売を利用しましょう。



分からないことは、消費生活センターに相談を!!