



買い物をする時は、よく考えて買いましょう!

～自分の都合での一方的な解約や返品は、原則できません～

4月からの新生活のスタートなどで、買い物をする機会も増えたのではないのでしょうか。

買う人が「これをください」と注文し、店側が「かしこまりました」と答えて買い物をするのは日常のことですが、これは買う人の申し込みと店側の承諾により「契約が成立した」とみなされる行為です。

例えば、スーパーで調味料を買う、インターネットで家具を買う、というのも契約になります。

双方が合意して成立した契約は、買った人の都合で一方的にやめたり(解約)、送り返したり(返品)することは、原則できません。

例 1

スーパーで調味料を買った。しかし、家に帰ってレシピを見直したら違う調味料を買ってしまっていたので、交換または返品して返金してほしい。



アドバイス

スーパーなどの店舗で買った場合は「店舗購入」となり、商品を選んで買うのが前提なので、交換や返品は店の方針によります。クーリング・オフはできないため、すぐに店に交換や返品ができるか聞いてみましょう。また商品は開けず、レシートも保管しておきましょう。



例 2

インターネットで、部屋に合うと思う家具を注文した。しかし家具が届いてみたら大き過ぎたので、交換または返品して返金してほしい。



アドバイス

インターネットで注文して買った場合は「通信販売」となり、販売条件を確認したうえで商品を選んで買っているので、クーリング・オフはできません。すぐに店に電話や問い合わせフォーム・Eメールなどで事情を説明し、店の対応を尋ねてみましょう。



このように、店舗や通信販売を利用した場合には、原則解約はできません。

解約や返品ができるのは、「クーリング・オフ制度が適用される場合」「通信販売で返品できると書いてある場合」「店側の了解があった場合」など、特別な場合です。

※「クーリング・オフ制度」とは、「突然、業者が家に来た『訪問販売』」や「突然、業者から電話がかかってきた『電話勧誘販売』」のように、不意に勧誘され冷静に考える間もないまま契約してしまった場合など、一定期間内に通知を出して解約できる制度です。



購入する(契約を申し込む)前に、よく考えて買いましょう!

不安に思った場合やトラブルになった場合は、一人で悩まず、消費生活センターへ相談を!!