

インターネットに関わる消費者トラブルを未然に防ぐための啓発教材

消費者教育・情報モラル学習

ネットショッピング返品

ー ネットショッピング返品トラブル編 ー

動画で
学ぶ!



【動画】「ネットショッピング返品」
ー ネットショッピング返品トラブル編 ー

<https://www.it-saga.jp/kyouzai/>

(IT サポートさが 情報モラル学習教材ページ)

最近、パソコンやスマートフォンのアプリを使って、手軽に商品が購入できるようになりました。

ネットショッピングは実際に品物を並べて売っている実店舗と違い、商品を手にして購入することができません。手元に届いた商品が、思っていた物と異なったり、サイズが合わなかったりで「返品したい」「キャンセルしたい」と思うことがあります。

また、届いた商品に破損や梱包ミスがあった場合などの返品も考えられます。

■ クーリングオフと返品特約

通信販売による商品の購入はクーリングオフ制度の対象外ですが、返品が可能な場合があります。

「特定商取引に関する法律」では、通信販売での返品についてのトラブルを防止するため、「契約の申込みの撤回等に関する事項について広告に表示しなければならない」としています。これを「返品特約」と言いますが、返品特約は、返品できる場合もできない場合も記載することが義務付けられているので、返品を受け付けていない場合は、返品できない旨を記載しなければなりません。

■ 購入時に注意すべきこと

①まず、そのサイトが信用できるかどうか確認しましょう。

＜詐欺サイトのチェック項目＞

- ・支払方法が銀行振込みのみで、口座名義が個人名となっている
- ・連絡先の電話番号や会社概要などの記載がない

- ・記載された住所には実在しない（地図で確認）
- ・サイト内の日本語で不自然な箇所がある など

②「返品特約」の記載をしっかりとチェック

ネットショッピングの業者は、「返品特約」（返品や交換の条件など）をホームページ内に明示することが法律で義務づけられています。

2009年12月1日に改正された特定商取引法に伴い、ネット販売でも原則として商品到着後8日以内は、購入者の都合で（送料は購入者負担）返品できるようになりました。ただし、業者が返品を受け付けない場合は、返品できない旨を明記しておくこととされていますので、返品や交換、キャンセルについての注意書きをしっかりと確認することが重要です。

■ 商品到着後にやるべきこと

商品が到着したら、販売業者や配送段階でのミスがないかをチェックします。以下の点に気を付けて確認しましょう。

- ・早目に中身を確認する
- ・不具合が見つかった商品は開封せず、直ちに連絡する
- ・チェックが終了するまでは、タグ類やラベルははがさない
- ・購入のやり取り（メールや画面のコピー、納品書など）は、保管しておく

【参考】

- ・消費者庁：

インターネット通販で購入した製品の事故に注意

—事故や健康被害が起きるかも！購入前に連絡先や返品条件を確認していますか？—

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_safety/caution/caution_018/

- ・経済産業省：

特定商取引法ガイド ガイドライン

<http://www.no-trouble.go.jp/what/mailorder/guidelines.html>

ガイドライン詳細（pdf）

<https://www.chubu.meti.go.jp/koho/pamphlet/tuuhanjigyousya.pdf>