


## 事例：通販



テレビの通販番組を見てズボンを注文しましたが、届いたズボンはイメージと違うものでした。事業者に返品を申し出たところ、「テレビで案内しているとおり返品・交換はできません」と言われました。クーリング・オフはできないのでしょうか？

Q

クーリング・オフは、訪問販売のように消費者が冷静に判断して契約することが難しい販売形態の場合に認められている無条件解除制度です。店舗販売や通販の場合には、クーリング・オフはできません。

通販の場合、返品可否や条件について取り決めが表示されていれば、それに従うこととなりますので、しっかり確認することが大切です。

通販は、家にいながら買い物ができる便利さがある一方、実物を見たり触れたりできないため、「イメージと違う」、「サイズが合わない」などのトラブルが生じやすいでしょう。



A