

通信販売にまつわるトラブル

相談事例

テレビショッピングで、「足腰の痛みが和らぐ」という利用者の声を紹介する健康食品※を販売していたので、電話で申込みをした。後日、送られてきた商品を使用してみると、思っていたような効き目がなく、返品しようとしたが販売業者が受け付けてくれない。



アドバイス

通信販売にはクーリング・オフ制度の適用がないので、返品については、通信販売業者が定める返品ルールによることとなります。なお、返品条件の表示がない場合、商品を受け取ってから8日間は、消費者が送料を負担して返品することができます。

通信販売を利用する際は、販売の相手方や商品を直接確認することができず、「販売業者と連絡が取れない」「商品がイメージと違っていた」「入金したが商品が届かない」などのトラブルが発生するリスクを伴うことに注意してください。

ポイント

- 1 通信販売の場合は、返品条件を必ず確認しましょう。
- 2 商品の情報で不明な点は、購入前に販売元に確認しましょう。
- 3 インターネットで通信販売を利用するときは、販売業者の住所や会社名、代表者氏名、電話番号(固定電話)など、メール以外の連絡先の記載があるかを確認し、情報を保管しましょう。また、個人情報を提供の場合は、入力するページがSSL(情報の暗号化)に対応しているか確認しましょう。

※健康食品については、3ページ「暮らしのちえぶくろ」をご覧ください。