

# ネット通販に関するトラブル

掲載日: 2013年3月29日

自宅に居ながらにして、いつでもどんな商品でも買うことができるその利便性の良さから、市場規模は拡大し続けていますが、その一方でトラブルも増えています。



## ご相談内容

ネット通販でブランドの靴を購入したが、サイズを間違えて注文していたことがわかった。業者は不良品以外の返品・交換には応じられないというが、クーリング・オフできないのだろうか。



## アドバイス

ネット通販ではクーリング・オフの適用はありません。返品・交換に関する記載がなければ8日間は返品・交換が可能となり、記載があればそれに従うことになります。今回のケースでは不良品等ではなく業者のホームページに「返品・交換に関する記載」があるため、それに従うことになり、返品・交換をすることはできません。今後ネット通販で契約をする場合は約款等に十分目を通すようにしましょう。

注文して支払いもしたが商品が届かず、業者に連絡をしようとしたところ連絡先(運営者氏名、住所、電話番号)の記載がなかった、という事例もありますので、業者のホームページをよく確認し、連絡先がない事業者とは契約を控えましょう。また、異常に安いブランド品などは偽物の可能性もあります。



## 似ている事例

[\[動画\]インターネットの危ない世界 4. ネットショッピング](#)

<http://youtu.be/mthW1reD2jQ>

[\[消費生活トラブル相談事例\]通信販売・インターネット通販](#)

<http://www.pref.kanagawa.jp/cnt/f370208/list370080-370270.html>