大田区立消費者生活センターからのお知らせ

**ネット通販で購入した商品を返品したい**

**＜相談事例＞**

大手通販会社のインターネット通販で補聴器のつもりで購入した商品が、耳に掛ける形のブルートゥースイヤホンだった。

返品して返金してもらいたいが連絡がつかない。

**＜消費者へのアドバイス＞**

　「通信販売で服を買ったが、思っていたイメージと違うので返品したい。」

　「店頭でキャンペーンという広告を見てスマートフォンを購入したが、使いこなせないので返品して通信料も返してほしい。」

　このようなご相談がセンターに寄せられることがあります。

　通信販売にはクーリング・オフ制度はありませんし、店頭で購入した商品の返品も原則はできません。

　イメージと違う、使いこなせない、商品選択を誤ったなどといった理由は、買い手側の都合であると判断されることがほとんどです。

上記の相談事例の場合は、「購入者の都合で返品する場合は　　代金の50％と送料を負担する」と規約に定められていることが分かり、全額返金での解約には応じてもらえませんでした。

通信販売の場合は、商品を手に取って確認することができないため、思っていたものと違ったということが無いように、不明な点はあらかじめ確認しましょう。また、返品や解約の取り決めについても、しっかり確認したうえで購入しましょう。

**[　消費生活のお困りごとは　大田区立消費者生活センターに　]**

相談専用電話　03-3736-0123

受付時間　月曜日～金曜日　午前9時～午後4時30分まで

（祝日、年末年始を除く）

土曜日・日曜日、祝日は国・都の機関がお受けします

消費者ホットライン　188（いやや）

土曜日　午前9時～午後5時まで　日曜日、祝日　午前10時～午後4時まで