



## カタログ通販、返品できる？

弁護士 東 麗子

Aさんはカタログ通販で商品を注文し、商品を受け取りました。しかし、カタログを見てイメージしたものと手元に届いた商品にギャップがあり、返品したいと販売会社に伝えました。ところが、販売会社からはクーリングオフ制度がないため、返品には応じられないと回答されてしまいました。確かに、カタログをよく見ると、小さい文字で返品に応じられない旨が記載されています。Aさんは返品することができないのでしょうか？

### ◆ 解説

何かと忙しい現代では、直接お店に行かなくてもよい通販は非常に便利で、最近は日用品まで通販で購入することができますから、通販を利用されている方は多いのではないのでしょうか。こういった通販は便利な反面、実物を見ていませんから、初めて購入する商品の場合、想像していたものと違った、ということもままあることでしょう。このような通信販売でも、最近よく聞くクーリングオフ制度を利用して契約を解除することができるのでしょうか。

「クーリングオフ制度」というのは、クールする、つまり頭を冷やす期間を設ける、ということであり、契約締結に際して、よく考える時間がなかったりした場合に、その後改めて考える期間を与えることを目的とした制度です。具体的には、契約してから一定の期間内であれば、理由を問わず、一方的に、消費者が契約の取り消しや解除をすることができることになっています。しかし、このクーリングオフ制度というのは、どんな契約でも認められているわけではありません。基本的に、消費者が熟考する機会を与えられなかったかどうかが問題となります。通信販売は基本的に消費者がじっくりと考えてから契約を締結できるので、クーリングオフ制度は認められていません。

もちろん、例えば、Bという商品を買ったのに、Bとは違うCという商品が送られてきた、という場合に

は、そもそも契約を履行したとはいえませんから、契約を解除し、返品して、支払ったお金も返してもらえます。しかし、Bという商品を買ったことには間違いないが、Bが自分が想像していたものとは違った、という場合には、一応契約は履行されていますので、想像と違うことを理由に契約を解除することは原則としてできません。

もっとも、通信販売では、事前に実物を確認できないことから、消費者保護のために、特別に、商品を受け取った日から8日以内であれば、返品送料は購入者の負担で、その売買契約の申し込みを撤回、または解除することができるかとされています。これはクーリングオフ制度ではありませんが、通信販売に特別に認められている解約制度です。クーリングオフ制度と違うところは、これらの返品を受け付けない、という特約が記載されていた場合には、この特約が優先することになることです。この場合には購入者が送料を負担したとしても、購入者都合で返品することはできません。今回、Aさんの場合は、小さな字ですが、返品に応じられない旨が記載されていたということですので、返品はまず難しいでしょう。

通信販売においては、必ず返品の可否、返品の間隔等条件、返品の手送料負担の有無について、消費者がなるべく見やすいように記載しなければならないことになっていますから、通販を利用する場合は、必ずこれらの返品規定を確認するようにしましょう。通信販売は便利な反面、リスクもあります。便利な通販を利用して、気持ちのよい買い物ができるとういすね。

執筆者プロフィール

東 麗子 (ひがし・れいこ)

弁護士(第二東京弁護士会) 東京都立大学法学部卒業  
悪徳商法など消費者問題を中心として、幅広く一般民事事件および刑事事件を取り扱う。  
趣味は読書、旅行。