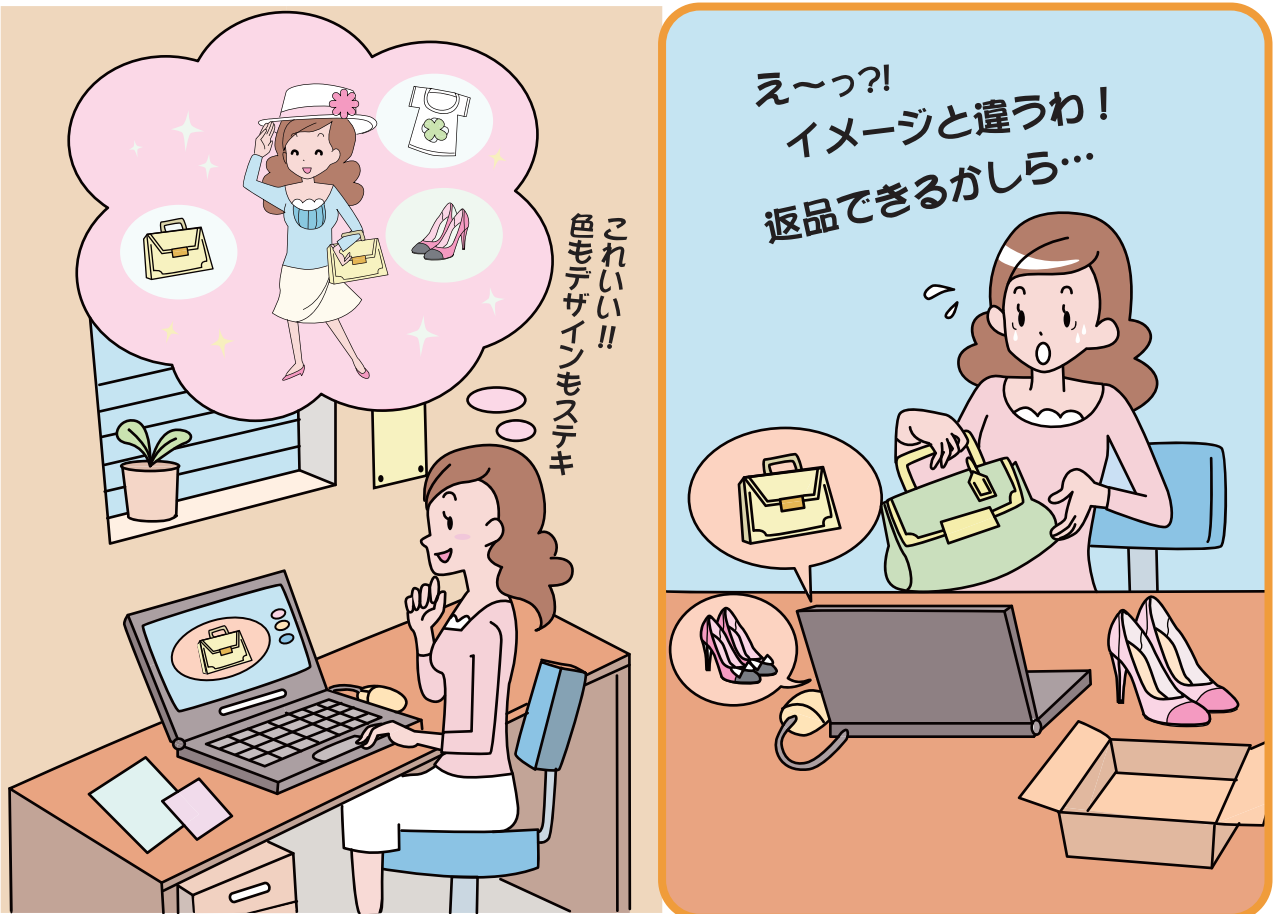


# 通信販売にかかる返品特約って何？

インターネットを見て商品を買ったものの、届いたらイメージが違っていた。返品したいのに、通信販売事業者が取り合ってくれないことはありませんか？

返品特約とは、通信販売における返品の可否、返品期間等の条件、返送料の負担など、返品に関する重要事項のことです。通信販売事業者は返品トラブルを防止するために、返品特約について広告で表示することが必要です。



## 返品特約の 表示がない場合の 契約解除権

通信販売事業者が広告で商品等の返品の可否や条件を表示していない場合は、商品等を受け取った日から8日以内であれば、**消費者が送料を負担した上で**、返品(契約の解除)ができます。

契約解除後に事業者が代金の返還を拒んだり、不当に遅延させた場合は、その事業者は行政処分の対象になります。

また返品特約は、消費者に見やすく内容が容易にわかるように表示しなければなりません。この特約が広告に表示されていない場合に解除権が生じます。

返品期間内に事業者あてに返送したのに、解約処理が取られず返金されない等トラブルになっている場合、また解約はどのように手続きするのかわからない場合は、一人で悩まず、すぐにお近くの消費生活センターに相談しましょう。

## 東京都消費生活総合センター

☎03-3235-1155 [受付時間 月~土:9時~16時  
土曜日も相談できます]

〒162-0823 東京都新宿区神楽河岸1-1 ※日・祝日・年末年始はお休みです