

～通信販売～

その業者、本当に信用できますか？

相談内容

SNSの広告を見て、Aブランドの服やカバンを注文した。代金引換で受け取り開封したところ、注文したものと全く違う上に、古着のようなごみのような粗悪品が入っていた。返品や交換を申し出るにも、連絡先の電話につながらない。どうしたらよいか。

回答

一般的な通信販売は、ご本人の意思で購入しており、特定商取引法上のクーリング・オフなどの制度は基本的には適用されません。

契約は成立しているので、ホームページ等に記載のあった返品方法で協議することになります。

今回の事例でも、上記のとおりお話しし、何度か連絡してみるよう回答しました。その後、本人から連絡があり、カスタマーセンターと交渉し、「現金書留で返金する。製品は処分してかまわない」との回答があったとのことでした。

今回は返金対応となりましたが、苦情がない限り、粗悪品を売りつけることが前提の業者だったと思われます。

このような場合では、そもそも商品が届かない、連絡先に全くつながらないという詐欺と思われる相談のほうが多いです。

通信販売で購入するときは、『その業者が本当に信用できるか』を考えてから購入しましょう。