

# インターネット通販のトラブル



## 【事例】

新型コロナウイルスの影響により、ネット通販の利用が増えています。初めて利用した人やまだネット通販に慣れていない人からは、「注文ができていないと思い何度か注文したら同じ商品が2個届いた」「キャンセルができると思っていたらできなかった」などの相談が寄せられています。

## 【注意点】

ネット通販では注文に対して商品を確認した、発送の準備に入る等の事業者からのメール(承諾メール)を受信した時点で契約の成立となります(ただし事業者が契約の成立時期を特約で別途定めている場合は特約が優先されます)。承諾メールを受信した以降のキャンセルは、事業者の定めた返品特約に従うこととなります。購入者の都合によるキャンセル、交換は不可という規約を定めている事業者もあります。なおネット通販にクーリングオフ制度はありませんので注意してください。

注文時の最終確認画面には商品代金や送料等の詳細な内容が表示されます。注文を確定するボタンを押す前に必ず内容を確認してください。後日のトラブルに備え、最終確認画面は保存しておきましょう。



ネット通販にはクーリングオフ制度がないワン!  
注文確定ボタンを押す前に内容を確認するワン!