

消費生活情報おかやま ～未成年者の契約トラブル～

岡山市消費生活センター
平成30年8月21日
(平成30年7月受付分)



平成30年7月に岡山市消費生活センターが受け付けた未成年者の契約トラブルは、3件でした。今回は(独)国民生活センターの子どもサポート情報、相談事例・判例を情報提供します。

◆ネット通販で購入した商品はクーリング・オフできるの？

●事例：

携帯電話のネットショップでコートとブーツを購入した。届いたものを身に着けてみると、通常より小さめに作られているようでサイズが合わなかった。

クーリング・オフできるか。

(17歳 女性)



✔アドバイス

●インターネット通販は、パソコンの他に携帯電話などからも簡単に利用できます。しかし、購入前に実物を見たり手にとったりできないため、イメージと違う、サイズが合わないなどのトラブルになることがあります。また、注文時の注意書きをよく読まずに注文し、「返品・交換ができなかった」といったトラブルもあります。

●**通信販売にはクーリング・オフ制度がありません。**返品は各々で決められた返品ルールに従った上で可能ですが、返品不可の表示がある場合は基本的に返品できないため注意が必要です。

●一般的に返品特約には期限が定められている場合がよく見られます。トラブルにならないよう、**商品が手元に届いたら、「注文した商品と違うものが届いていないか」「商品が壊れていないか」「注文したものとサイズや色が違っていないか」「数量が異なっていないか」など、すぐに中身を確認することが大切です。**また、注文した内容や業者からのメールや確認画面は印刷・保存しておきましょう。

●困ったときは、一人で悩まず、消費生活センターへ相談しましょう。

※(独)国民生活センター「子どもサポート情報 第50号」・「相談事例・判例」より抜粋。

年齢	相談内容
14	Q：中学生の息子が親の名前でインターネットゲームを利用し、高額な利用料を請求された。 A：民法では未成年者が親の了解なく契約した場合、契約を取り消すことができますが、取消権が認められるかどうかは個々の状況により異なります。トラブルにあった場合は、親子で消費生活センターに相談しましょう。

LINE@で情報発信します！

アカウント名：岡山市消費生活センター



LINEアプリを起動し、
[友だち]>[友だち追加]>[QRコード]で
左のQRコードを読み取ってください。

岡山市消費生活センター

岡山市北区大供一丁目1番1号
(市役所本庁舎2階)



ひとりで悩まず、まず相談！！

相談電話：086-803-1109

相談受付：月～金 9時～16時(祝日、年末年始は除く)