

会員登録している通販サイトで、保有していたクーポンを使ってズボンを注文した。サイズ表示を見て購入したが、届いた商品は少し大きかったので、返品・返金を希望したところ、クーポンの値引き分を差し引いての返金とされ、さらにクーポンの返還はできないと言われた。

(50 歳代男性)

通信販売でクーポンを利用して購入した商品の返品・返金に関する相談が、全国の消費生活相談窓口に寄せられています。

事業者が発行するクーポンは、値引き分を事業者が負担している顧客サービスの一つと考えられます。「〇〇円引き」「〇%オフ」など様々な種類があります。1回の注文や取引に対してのみ有効な「使い切り」であることがクーポンの特性で、特段の事情がある場合を除き、一般的に使用済みクーポンの返還はされないことがほとんどです。

また、通信販売には法律上のクーリング・オフ制度がありません。返品やキャンセルの条件は各販売店の規約に従うことになります。注文の一部を変更、キャンセルした場合はクーポンの割引額の変更があったり、利用できなくなったりする場合があります。クーポンの利用条件は各社で異なるので、注文を確定する前に規約などを十分に確認するようにしましょう。

通信販売で衣料品を購入する際には、実際に商品を見て、試着することができないため、販売会社の商品情報が大切な判断材料となります。しかしサイズ表示は、製品メーカーが示すサイズをそのまま表示している場合や、販売会社独自のサイズを表示している場合など、販売会社によって異なります。特に、ズボンのウエスがゴムかどうかや、伸縮性があるかどうかなど、着用感に影響することもあるので、よく確認しましょう。

クーポンや返品の規約、販売会社の対応にお困りの際は、お住まいの自治体の消費生活相談窓口にご相談ください。