

店舗で購入！返品はできる？

2012 年 5 月 15 日号

店舗での買い物は日常生活のあらゆる場面で行われています。購入してから家に帰った後、「返品したい」「交換してほしい」と申し出たらお店に断られたという相談がたびたび寄せられます。

店舗購入の場合、お店には返品や交換に応じる義務はありません。返品は店の好意であり、購入者にとって当然の権利ではありません。しかし、商品に不具合があった場合は、修理・交換の申し出はできます。

店舗で購入した場合にもクーリングオフができると思われている人も多いようですが、クーリングオフ制度は訪問販売や電話勧誘販売など、販売者の突然の働きかけにより商品やサービスを購入した場合に限られます。店舗購入は、購入者が自分の意思で店に行き、商品を手にとって値段も確認するのでクーリングオフはできません。ただし、店舗に行って契約した場合でもクーリングオフができる取引もありますので、困ったときは消費生活センターにご相談ください。