



インターネット通販で家具を購入する際に

あなたはどのようなタイミングで家具を購入されますか。進学、就職、結婚、出産等々、人生の節目となる時に生活の変化に合わせて購入を検討されることが多いのではないのでしょうか。また、転勤や自宅の購入などの際に、新しい住環境に合わせて購入を検討されることもあるでしょう。

ひと昔前は、街の商店街には必ず、個人で経営する家具店がありました。家具を購入する際には、店頭で足を運び、実物の大きさ、色、臭い、質感など自分の目や鼻などの五感で確認して購入していました。



しかし、昨今、街の家具店はほとんど見かけなくなっていました。また、家具類は物理的にスペースを必要とするため、製品の現物展示は限りがあり、街の家具店で多様化するニーズに応えるのには限界があります。そのような状況の中で、最近ではインターネット通販を利用して家具を購入する人が増えています。確かに、自宅に居ながら多くの製品を比較して購入できるのは大変便利ですが、一方で、消費者トラブルも増加しています。

一般に新しい家具は、使われている木質材料、接着剤、塗料などの素材に起因する臭い（ホルムアルデヒドや溶剤類など）がすることがあります¹⁾。対策としては換気が一番ですが、臭いが消えるまでの期間は家具が置かれている環境や使用されている素材によって異なり、気にならなくなるまでには時間がかかることもあります。臭いが抜けるのを気長に待てる状況であればよいのですが、使えないので返品したいということも多く、そのような際に、販売業者との間でトラブルになることが多いようです。

インターネット通販にクーリング・オフ制度はない

訪問販売や電話勧誘販売などの場合は、特定商取引法でクーリング・オフが認められており、理由の如何にかかわらず、無条件で契約を解除することができます。しかし、インターネット通販などの通信販売の場合、クーリング・オフは認められておりません。

訪問販売や電話勧誘販売などは、不意打ち的に勧誘され、よく考える時間もなく契約させられてしまうことがあるため、契約をした後一定期間頭を冷やして考え直す期間を設けるとの趣旨でクーリング・オフ制度が設けられています。一方、通信販売の場合、不意打ち的に勧誘されることはなく、じっくり選んで購入することができるからクーリング・オフは必要ないという訳です。

返品特約を確認する²⁾

インターネット通販などの通信販売の場合、基本的に、返品特約（事業者による返品に関する規

定)があれば、それに従った返品が可能です。それ以外は商品に瑕疵がない限り返品は難しいと考えてよいでしょう。

特定商取引法では、商品の購入に際して、返品特約(返品の可否、返品の内容、返品に係る送料負担の有無)を広告に表示し、加えて最終申し込み画面にも表示することが義務付けられています※。ここで、気を付けていただきたいのは、返品特約に「返品には応じられない」と記載があった場合は、返品できないということです。

※返品特約の表示がない、または表示に不備があった場合は、商品が届いてから 8 日以内であれば、送料購入者負担で返品可能とされています。

通信販売で購入する際のポイントとして、返品特約を確認することは重要なポイントのひとつですが、返品可能な期間や理由であっても送料の負担、返品できず使用を継続できない場合の処分などの費用が発生するなどの問題があります。製造メーカーや販売店によっては、ホルムアルデヒドの放散量の少ない材料を使用するなど臭いに対する対策を講じている情報をウェブで掲載しています。購入前に返品特約を確認するとともに掲載されている情報をしっかりと確認し、気持ちよく新生活をスタートさせたいものですね。

参考にした情報

1)「新しい家具から放散されるホルムアルデヒドに注意!」、化学製品 PL 相談センター アクティビティノート第 274 号、2019 年 12 月

(<https://www.nikkakyo.org/system/files/chumoku274.pdf>)

2)「通信販売のルールが変わります」、経済産業省

(<https://www.chubu.meti.go.jp/koho/pamphlet/tuuhanjigyousya.pdf>)