



# 通信販売で購入した商品をキャンセルしたい場合は？

## 相談者の気持ち

今月1日にネット通販でテレビ台を購入。「5日程度で発送」を選択したのに、後日「注文が殺到したため、今月15日に発送」というメールが届きました。「その頃、旅行で不在にするのでキャンセルしたい」と連絡したところ「発送手配後のキャンセルはできない」との返信がありました。キャンセルできないのでしょうか。

小島 直樹 Kojima Naoki 弁護士

第二東京弁護士会・消費者問題特別委員会に所属。一級建築士。通商産業省(現経済産業省)などの勤務経験を生かし、消費者被害救済のほか、高齢者や中小企業の法律問題など広く取り組む



「キャンセル」とは法律上、「契約の解除」のことであり、売主・買主間で特に取り決めがなければ、一方の当事者に債務不履行がある場合に所定の手続にしたがって解除

できることとされています(民法540条、541条)。

では、この取引で売主に債務不履行があるのでしょうか。

買主は、「5日程度で発送」を選択したのに、売主は、「15日に発送」と言っています。確かに「5日程度」ですから10日遅くなっても直ちに債務不履行とはいえないようにも思えます。

しかし、「5日程度」というのであれば、通常は5日よりもそれほど遅くない日数で発送されると考えられますので、10日も遅くなることはやはり契約上取り決められた日数を守れていない、すなわち債務不履行と考えるべきだと思います。

とはいえ、遅れた原因は「注文が殺到したため」ということです。注文殺到により在庫が足りなくなり、新たに商品を準備しなければならないということは、取引において通常あり得ることであり、また、商品がテレビ台なので、到着が遅れてもそれによってこの商品を購入する意味が大きく損なわれるとはいえないように思われます。このような場合、541条は「債務の不履行がその契約及び取引上の社会通念に照ら

して軽微であるときは、この限りでない」として契約の解除を認めていません。

それでも、売主は、買主が受け取れない時期に商品を発送すると言っているのです、そのことが債務不履行にならないのでしょうか。

買主が旅行に出て受け取れないというのは、買主側の事情であり、買主の「責めに帰すべき事由によるもの」ということができ、このような場合には契約の解除はできないとされています(543条)。

最後に、クーリング・オフについてですが、ネット販売を含む通信販売にはクーリング・オフの規定は適用されません。もっとも、「法定返品権」(特定商取引法15条の3)により、商品の引き渡しを受けてから8日を経過するまでの間は、契約の解除をすることができますので、相談者は商品受け取り後に法定返品をすることができます。

ただ、「発送手配後のキャンセルはできない」ということですので、このような特約が広告に表示されていた場合には法定返品もできないこととなります(同条ただし書き)。

相談者の場合、まだ商品を受け取っていないので法定返品権は生じていませんが、契約解除に関する規定が広告に表示されていなかった場合、法定返品(契約解除)ができることとなります。