

通販で購入した商品のサイズが 広告と違っていた場合は？

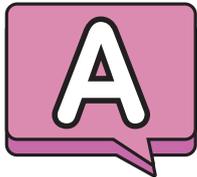


相談者の気持ち

ネット通販で買った組み立て式の机が、広告表示より高さが5cm低かったです。サイト運営者は表示間違いを認めたものの、組み立てたことを理由に返品に応じません。規約には組み立てた物は返品できないと書いてありますが、表示間違いが原因なので返品できませんか？

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



ネット通販の広告に表示された高さは、消費者が購入を申し込んで事業者が承諾することで、事業者と消費者の間の契約内容として確定するため、実際に届けられた商品の高さが広告表示と異なっていれば、事業者は契約を履行していない、すなわち債務不履行ということになります。

しかし、組み立てた物は返品できないと規約に書いてあり、消費者は規約を承諾したうえで購入を申し込んでいますので、返品できないこととなります。通常、ネット販売では「規約を承諾したうえで申し込む」という項目をチェックしないと購入に進めないようになっています。規約をよく読んでいなくても、規約に拘束されます。また、特定商取引法（以下、特商法）11条5号により、返品に関する事項の表示が義務づけられているため、表示もされていたと考えられます。

このような場合、まず思い当たるのはクーリング・オフ（特商法9条）によって契約を取り消すことができないかということですが、残念ながら通信販売にはクーリング・オフは適用されません。

そうすると消費者は何もできないことになりそうですが、サイズが異なるという債務不履行があったことは間違いなく、契約不適合責任（民

法562～564条）によって何かできないかを考えてみたいと思います。

民法の規定では契約の不適合があった場合、買主は追完請求（民法562条）、代金減額請求（民法563条）、さらに損害賠償請求や契約の解除をすることもできる（民法564条）ことが定められています。

追完請求は修補（修理のことです）、代替物又は不足分の引渡しに分かれます。もっとも、寸法が違うものについて修補は困難だと思われるし、代替物といっても、高さが5cm高い商品を事業者が扱っていない限り、代替物の提供もできないと考えられ、さらに、不足分の引渡しも不可能です。また、代金減額請求といっても高さが5cm足りないことによって代金が大きく異なるとは考えられません。

さらに、損害賠償請求といっても、高さが足りないことで何か具体的な損害が生じたということも困難でしょう。とすると、消費者としては、契約の解除をすることになります。

そこで問題になるのは、組み立てた物は返品できないという規約との関係ですが、特商法では、商品の隠れた^{かし}瑕疵に関する販売業者の責任を免除する場合にはその旨を表示しなければならない（特定商取引法施行規則23条5号）とされています。そのような表示の有無により、結論が左右されることとなります。