



守口市 消費生活センター くらしナビ

<市広報 令和4年3月号>

テレビショッピングなど通信販売トラブルが増えています

事例

【事例1】

テレビショッピングで掃除機を購入したが、思ったより重くて使い勝手が悪い。返品を申し出たが通電後は返品できないと言われた。

【事例2】

新聞広告の漢方薬を電話で注文した。3か月後、注文していないのに再度同じ商品が届いた。業者に問い合わせたところ、解約申し出までは自動的に商品が配送される定期購入契約だった。3回目以降は解約できるが、発送後の商品は解約できないのでお届け済みの2回目は購入してもらおうと言われた。



解説

テレビショッピングや新聞広告などの通信販売は電話で簡単に注文できてとても便利ですが、利用する消費者が増える一方でトラブルも増えています。

通信販売には、消費者が無条件で契約を解除できるクーリング・オフ制度はありません。原則、広告に表示された返品や解約の条件に従うことになります。返品の可否だけでなく、返品可の場合でも「開封後の返品は不可」「申し出期限」など条件が細かく決められていることもあるので、注文前にしっかり確認しましょう。

テレビショッピングでは返品条件の表示時間が短く、見逃しがちです。新聞広告では非常に小さい文字で書かれていることがあります。電話で注文する際は、オペレーターの説明をよく聞き、不明な点は自ら質問して、注文内容や返品条件を確認しましょう。確認した事項は必ずメモに残しておきましょう。

「テレビショッピングで拡大鏡メガネを購入しようと思い電話をしたら、サプリメントとのセット購入を勧められた。」など、注文の電話で、さらにお得と言って定期購入コースや別の商品の勧誘を受けるケースが見られます。よくわからない場合や必要ないときは、きっぱりと断りましょう。

助言



テレビショッピングや新聞広告では、商品の印象やお得感だけで購入決定してしまいがちですが、商品の情報や使い方、使用上の注意、返品条件などをよく確認してから注文しましょう。

相談専用電話 06-6998-3600

守口市消費生活センター（守口市役所）

相談時間 午前9時00分～午後4時30分

土・日曜・祝日の相談窓口は、

消費者ホットライン 188（局番なし）