

気になる相談（令和7年8月）
テレビショッピングに関する消費者トラブル

テレビショッピングは、様々な商品を通信販売で購入できる便利なサービスです。しかし、イメージ違いやキャンセル可否を巡るトラブルが発生することもあります。契約者は高齢者の方々が中心で、「使用感が合わなかった」「商品のイメージと違った」「意図せず定期購入になっていた」といった相談が寄せられています。また、「高齢の家族が次々と商品を購入してしまう」というご家族からの相談も少なくありません。

【相談事例】

- テレビショッピングを見て、電話で養毛剤を注文したところ、業者から「2回目も継続して契約しないか」と勧められ、「1回使ってから検討する」と返事をした。先日、1回目の商品が届いたが、本日、同じ業者から同じ商品が再び届いた。
- テレビショッピングでサングラスを注文し、代引きで支払いをすませた。商品を受け取り装着したところ、顔のサイズに合わなかったため、業者に電話で交換か返品をお願いしたが、断られた。

【注意点】

- テレビショッピングは、店舗での買い物と異なり、実物を確認してから購入することができません。また、放送された映像や音声を後から見返すことも難しいです。
- テレビショッピングは基本的に通信販売にあたるため、クーリング・オフ制度の適用はありません。返品に関しては、返品特約が適切に示されていた場合、その特約が優先されます。
- テレビショッピングでは、商品を単品ではなく定期購入で販売しているケースがあります。また、電話で注文する際に定期購入を勧められる場合もあります。
- 判断力が低下した高齢の方が、次々と商品を購入してしまうケースも見受けられます。

【対処法】

- テレビショッピングを利用する際は、テレビで見た情報だけでなく、使用感やサイズなどについて電話口でもしっかりと確認してから購入しましょう。
- 返品の可否や条件については、必ず申し込み前に確認してください。
- 単品販売なのか定期購入なのかをよく確認し、電話で定期購入を勧められた場合は、不要であればはっきりと断りましょう。
- 高齢のご家族がトラブルに遭われている場合は、ご家族から事業者に事情を説明し、今後の対応について相談しましょう。
- 不安に思った場合や、トラブルが発生した場合には、最寄りの消費生活相談窓口へ相談しましょう。

消費者ホットライン 188 又は 愛媛県消費生活センター(TEL:089-925-3700)
--