

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が、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。契約当事者を年代別にみると、**70歳以上の相談が全体の約8割弱を占め、高齢者からの相談が目立ちます。**

テレビで見た
時のイメージ
と違った…

定期購入に
なっていた！

知らない間に
家族が大量に買い
物をしていた！



注意

- 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あります。

ポイント

- 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。

相談室

- ◆ 愛媛県内の全ての市町に「消費生活相談窓口」が設置されています。
- ◆ 愛媛県消費生活センターでも消費生活に関する相談を受け付けております。



消費者ホットライン ☎ 188

(最寄りの消費生活相談窓口につながります。)

