

相談時間 月曜～金曜日9時～16時30分
土曜日9時～12時 13時～16時

相談電話 088-823-9433

町内会では、回覧をお願いします。

通信販売トラブルあれこれ

ラジオやテレビショッピング、新聞折り込みチラシなどでは、サプリメント、化粧品、家電品、健康グッズ、食品など様々な商品が通信販売で売られています。通信販売のトラブルと聞くと「インターネット通販でしょ?」と思いがちですが、テレビショッピングなどでもトラブルは起こっています。

相談事例をご紹介しますので、トラブル防止にお役立てください。

事例1

治療中の疾病との関係で使えない治療器具を返品したい

相談

テレビショッピングで簡易な治療器具を購入した。受け取って2週間ほど経って開封し取扱説明書を読むと、治療中の疾病の関係で使用できないことが分かった。返品したい。



販売会社の説明

未使用なので返品期間内であれば受け付けるが、対応期間の8日を大幅に経過しており返品は受けられない。テレビショッピング番組では、治療中の方は主治医に相談するようにテロップを流している。

《トラブルにあわないために》

- ① 持病がある場合は、使用できない器具ではないか注文前に確かめる。
- ② 商品が届いたらすぐに品物を確認する。
- ③ 返品する時は、**販売会社の定めた返品期日を守り指定の送付先に送る。**

事例2

作動音がやかましい卓上クーラーを返品したい

相談

新聞広告を見てハガキで卓上クーラーを2台注文した。届いた製品は思っていたより作動音が大きく就寝時に使えそうにない。納品書には不良品以外の返品は受け付けないと書かれているが、販売会社に連絡せずに返送しようと思う。



販売会社の説明

不良品以外は返品できない契約になっており、広告にもそのことを明記している。対象の製品は不良品ではないので返品には応じられない。

《トラブルにあわないために》

- ① **注文前に広告に書かれた返品条件を確認する。**
- ② 契約内容がはっきりしない場合は問い合わせる。
- ③ **一般に電気製品は通電後の返品はできないため、通電前に取扱説明書などで注意事項を確認する。**
- ④ 勝手な返品はトラブルの元。必ず販売会社に連絡し指示を受ける。

事例3

拡大鏡を注文したつもりがサプリメントの定期購入になっていた



相談

メガネ型拡大鏡が通常価格の半額というテレビショッピングを見て電話で注文した。その際「目に良いサプリメントがある。」としつこく勧められ、根負けして1度限りと思い購入に同意した。1週間後に商品と納品書が届いてサプリメントの定期購入になっていることが分かった。代金を払い2回目以降の購入を解約したが、そもそも勧誘方法に納得できない。初回分も返品するので返金してほしい。

販売会社の説明

注文電話をいただいた際に、拡大鏡がプレゼントされるサプリメントの定期購入を紹介し、お勧めした。お客様はコース内容を理解したうえで注文されている。購入回数に決まりはなく、お客様の申し出により解約手続きは完了している。最初のサプリメントの返品については当社の返品受付期間を超過しているため応じられない。

《トラブルにあわないために》

- ① 電話での注文は、別の商品や定期購入を勧められる可能性があるかと心得る。
- ② **必要のないものはきっぱりと断る。** 迷ったら一度電話を切って考える。
- ③ 商品価格や購入期間また解約方法をよく確認する。

広告例 (赤囲み部分に注目ください。)

軟骨成分コンドロイチン たっぶり

ひざ、腰、関節の痛みが

サメ軟骨パワー にびっくり! すっきり!

ハガキでのお申し込みはコチラ!

東京都港区xxx
(株) 軟々商会
すっきりシャークお客様センター

お名前
ご住所
お電話番号
生年月日 性別

ご希望の商品に○印をご記入ください。

定期便	初回 1,000円 (送料別)	<input type="radio"/>
今回のみ	5,500円 (税・送料込)	<input type="radio"/>

大人気商品「すっきりシャーク」
今なら! 通常価格5,500円が **定期便コース**
初回 **1,000円** お試しキャンペーン
2回目から3,500円 **すべて無料送料込!**
(送料中止の場合は次回お届け日の10日前までにご連絡ください)

まずは30日間お試しください。
万が一満足いただけない場合は
安心の全額返金保証付き
(※返金ご希望の場合は初回商品到着後30日以内にご連絡下さい。詳しくはお問い合わせ下さい。)

数量限定 **今すぐお電話を!**
0120-XXXX-XXXX
(株) 軟々商会 〒108-0078 東京都港区xxx

飲み始めて10日で、できなかった正座ができるようになりました。今まで色々なものを試しましたが、これが一番! サメ軟骨、すごいです。(75歳)
(※個人の見解です)

・お届け/ご注文受付後、通常は約1週間・お支払い方法/代金引換、郵便振替、コンビニ振込、クレジットカード(お電話にて受付)・返品と交換/電話連絡の上、商品到着後8日以内、お客様都合の返品は商品未開封の場合に限ります。返送料はお客様負担となります。

👁️ 広告を見る目

テレビショッピングでも新聞広告でも契約条件は広告に書かれています。
一瞬のテロップや小さな文字で書かれた部分ほど大切なことが書かれています。
注文前によく見てください。思い込みは禁物です。
不明なことは注文前に確かめましょう。

お困りの場合には、高知市消費生活センターにご相談ください。