

テレビショッピングで電子レンジを購入した。注文時に「操作は難しくないか」と電話で質問したところ、「簡単です」と説明を受けた。しかし実際には操作が難しく、使い方がよく分からない。返品を希望したが、販売業者から「一度電気を通した製品は返品できない」と言われた。

(70 歳代 女性)

テレビショッピングは、限られた放送時間内で商品の魅力を伝える必要があるため、返品可否など重要な情報の表示時間が短く、分かりづらいことがあります。そのため、全国の消費生活センターなどには「商品が合わなかったから返品を申し出たが販売業者が応じない」「販売業者の連絡先が分からない」といった相談が多く寄せられています。また、「高齢の家族がテレビを見て健康食品を次々と購入してしまう」といった家族からの相談もみられます。

テレビショッピングは手軽に買い物ができて便利な反面、消費者がじっくり考えてから注文できるため、クーリング・オフ（無条件で契約を解除できる制度）は適用されません。契約解除や返品は、事業者が定めたルールに従うことになります。

テレビショッピングを利用する際は、テレビ広告の情報だけでなく、電話での説明をよく確認して注文しましょう。返品可能とされていても、「使用後は返品できない」などの条件が付いている場合がありますので注意が必要です。また、トラブルが起きた時に備えて、販売業者の連絡先や商品名などの情報は必ず控えておきましょう。

消費生活センターでは商品やサービスの契約に関するトラブル、商品の安全性や品質などの消費生活に関する相談を受け付けています。本人だけでなく家族やホームヘルパー、地域包括支援センター職員からの相談も可能です。消費者トラブルでお困りの場合は、迷わず最寄りの消費生活相談窓口（消費者ホットライン「188」）へご相談ください。