

テレビショッピングで紹介されているマッサージ器を電話で注文した。さっそく使ってみたところ、使用感が思っていたものと異なり気持ちよく使えなかった。すぐに事業者に「返品したい」と電話で連絡したが「通電した商品の返品はできない。注文時の電話でも説明している」と言われ、返品に応じてもらえなかった。

(80 歳代 女性)

全国の消費生活センターには、テレビショッピングに関するトラブルの相談が寄せられています。テレビショッピングは様々な商品を購入できて便利な反面、購入する前に実物を確認ができません。

そのため、衣類のサイズが合わないよう商品自体が購入者に合わず使用できなかったり、映像から受けた印象とアクセサリーの大きさが違ったりなど、テレビショッピングを見たときのイメージと実際の商品が異なる場合もあります。

注文する際は、ショッピング番組の情報だけでなく、商品の使用感やサイズなどについて電話口でもよく確認しましょう。

テレビショッピングは通信販売に当たるため、クーリング・オフの対象外です。返品特約が適正に示されている場合は、返品・解約の条件はその特約に基づきます。返品可能でも、未開封に限られていたり、期限が設けられていたりしている場合があります。これらの説明を見逃しているかもしれませんので、注文の電話でもよく確認しましょう。

また、商品によっては、意図せず定期購入になっている場合もありますので、定期購入になっていないかの確認も必要です。困ったときは、お住まいの自治体の消費生活相談窓口にご相談ください。