令和７年９月

【テレビショッピングは注文前に条件の確認を！】

【相　談】

テレビショッピングで、「着用するだけでウエストが細くなる」と効能をうたう補正下着を注文した。サイズが小さくて着用できなかったため事業者に返品を申し出たが、着用済みの商品の返品は受け付けないと言われた。テレビでは着用しても返品できると言っていたのに納得できない。

【アドバイス】

自宅で手軽に買物ができるテレビショッピングは便利ですが、情報の表示時間が限られているため、商品の印象や価格のお得感ばかりに気を取られ、重要な情報を見逃してしまうことがあります。

番組内で「返品可能」と紹介されていても、「未開封・未使用に限る」などの条件が示されている場合があります。今回は「サイズ交換の場合のみ着用後の返品可能」との条件があったため、大きいサイズの商品と交換することができました。

テレビショッピングなどの通信販売は、クーリング・オフができません。返品については事業者のルール（返品特約）に従うことになるため、注文前に、返品・交換の可否やその条件を必ず確認することが大切です。返品特約がない場合は、商品を受け取った日から数えて８日以内であれば返品ができますが、送料負担などの条件があります。

電話注文の際には、商品の名称や価格を確認してから電話をかけ、終話前には、オペレーターに契約内容や返品条件などを改めてしっかり確認しましょう。また、商品の到着時には、納品書等で契約内容を確認しましょう。

「注文の際、オペレーターから注文品に加えて別の商品を勧められた。断ったはずの商品が届き、定期購入になっていた」というご相談も寄せられています。商品が不要であれば、曖昧な返事をせず、きっぱり断りましょう。

**消費者ホットライン　　☎局番なしの１８８（泣き寝入りはいやや！）・・・お近くの消費生活センター等につながります。**