

くらしの危険

～テレビショッピングに関するトラブル
～返品ルールが明確に～

相談事例

テレビショッピングで指輪とイヤリングを購入した。安いと思って申し込んだが、届いたものはテレビで見たときよりも品質が悪く、イメージと違う。業者に伝えると「電話での申し込みを受け付けた時に返品できないことを伝えている。その時の記録もある」と言われた。申し込んだ時のやりとりはよく覚えていないが、やはり返品できないのか。

〈お答えします〉

アドバイス

テレビショッピングとは、テレビを媒体にした通信販売のことで、消費者が不意打ち的な勧誘を受けることがなく、じっくり考えて購入の申し込みができることから、クーリング・オフ（無条件解約）制度の適用はありません。

そこで、事例のように返品を申し出ることになりますが、テレビショッピングは放送時間の制約などにより、返品可否やその条件などの重要な情報画面がすぐに消えてしまうので、表示内容を十分に理解できないことがトラブルの一因になっています。

【通信販売の返品に関するルール】

「返品ができる、できない」というトラブルを防ぐため、特定商取引に関する法律が改正（平成21年12月1日施行）され、「返品の可否」「返品の条件」「返品にかかる送料負担の有無」を広告に表示していない場合は、商品等を受け取った日から8日間は、送料を消費者が負担することを条件に返品（契約の解除）が可能となりました。ただし、例えば「商品到着後5日以内に限り返品可」などと表示をしている場合は、消費者はそれに従わなければなりません。

- ① 申し込む前に、商品のサイズなどはメモをとりましょう。また、使い方や使用上の制限をよく確認しましょう。
- ② 実際の商品がイメージと違った場合などに、返品ができるか、できる場合はその期間も必ず確認しましょう。返品できる場合であっても、使用したら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。
- ③ 注文した時には、その日時、業者の連絡先、商品名、購入金額、引渡しの時期、返品条件を必ずメモに残しておきましょう。電話での申込の場合は受け付けたオペレータの名前も書いておくといでしょう。契約や商品・サービスなど、消費生活に関するトラブルでお困りの際は、お早めにお近くの消費生活相談窓口にご相談ください。

小嶋だより



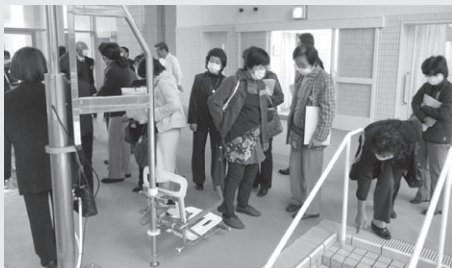
松伏町民生委員・児童委員協議会広報部会
問合せ／福祉健康課社会福祉担当 ☎ 991-1874

「広げよう、地域に根ざした思いやり」

民生委員・児童委員協議会では、行政と町民の皆さんとのパイプ役として各地域に担当を置き、多様化する問題を解決するため、日々研修を重ねています。お気軽に担当の民生委員・児童委員にお声を掛けてください。

民生委員・児童委員の活動やお知らせは、「広報まつぶし」で年5回（2月・5月・7月・9月・11月）掲載されます。また、子育て支援事業（7月七夕会と12月クリスマス会）も実施しています。

視察研修の様子



わが家のエンジェル

My Sweet Faces!

このコーナーではお子さんの写真を紹介しています。
◆写真・住所・ご両親の氏名とお子さんの氏名（ふりがな）・生年月日・電話番号・簡単なコメントを添えて、総務課 秘書広報担当までお申込みください
◆応募多数の場合は、先着順に掲載します



なかかわ はるひ
中川陽日ちゃん
[H21.6.10]

コメント

二コニコ笑顔で幸せいっぱい♡
【史浩・美良】
（大字築比地）



あさば かいと
浅葉海音くん
[H18.1.22]

みずき

瑞希くん
[H21.6.7]

コメント

兄弟仲良く、元気に育ててね
【政義・久美子】
（大字大川戸）