

テレビショッピングで商品を購入したが・・・

～ 通信販売を利用するとき ～

相談事例

テレビショッピングで、とても使いやすそうな鍋を紹介していたので電話で注文し、購入した。

実際に届いてみたら、思っていたより大きく、自分には重くて使いにくかった。

イメージと違ったので、返品をしたいと申し出たら、返品はできないと言われた。クーリング・オフしたい。



消費生活センターから

テレビショッピングやカタログ、インターネットなどの通信販売で、「届いてみたら、思っていたイメージと違ったので返品したい」「届いてすぐなのでクーリング・オフしたい」という相談が多く寄せられています。

通信販売に、クーリング・オフ制度はありません

不良品でない場合、返品や交換は原則として販売事業者が表示した条件に従うことになります。購入者の都合による返品はできないと定めることも可能です。

ただし、返品について表示がない場合には、商品到着後8日以内であれば返品が可能です。(返送料は購入者の負担)

また、化粧品や健康食品など1回だけ購入するつもりだったのに、継続して購入する契約になっている場合があります。

●注文する前に、契約内容をよく確認しましょう

通信販売に
クーリング・オフ
制度はありません

高齢者を狙った、健康食品の「送りつけ」によるトラブルが増えています

おかしいな、と思ったら消費生活センターへご相談ください

◆世田谷区消費生活センター

相談専用電話

☎3410-6522

高齢者（65歳以上）相談専用電話

☎5486-6501