

新聞広告やTVショッピングの購入トラブル

【問】

①新聞広告で拡大鏡が通常価格の半額と安かったので、販売業者に電話した。その際に、「目に良いサプリメントのサンプルを送る」と言われて承諾した。後日、拡大鏡とサプリメントが届き、明細を確認せずコンビニで支払った。その後も同じサプリメントが届いたが、サンプルだと思って放置していた。先日、届いた請求書を確認すると、サプリメントが有料で定期購入になっていた。自分は拡大鏡だけ注文したが、サプリメントを注文した覚えはない。販売業者に電話をかけても通話中で、混みあっているようで繋（つな）がらない。 (80歳代男性)

②テレビショッピングで、真珠のネックレスとイヤリングのセットが「本日限りの特別価格」で紹介されていたので注文した。届いた商品は、テレビで見たイメージとは違って粗末だった。返品したいと思って販売業者に電話したところ、「電話で申し込みを受け付けた際に返品できないことを説明した。その時の記録も残している」と言われた。返品できないのだろうか。 (60歳代女性)

～新聞広告やTVショッピングの購入トラブル～

【答】定期購入契約に関する相談の多くは、インターネット通販によるものですが、テレビショッピング、ラジオショッピングや、相談事例①のような新聞広告を見て注文する通信販売によるものも、センターに寄せられています。

商品を販売業者に電話で注文した際に、別の商品を勧められたり、複数月分を定期購入するように勧められることが増えています。「サンプルを送るので試してください」とか「別の商品を試しに一緒に購入してください」と言われて仕方なく承諾したところ、サンプルや別の商品が定期購入になっていたというケースも見受けられます。中には、販売業者からの定期購入の勧誘を断ったにもかかわらず、定期購入になっていたというケースもあります。

一方、事例②のようなテレビショッピングの通信販売は、「届いた商品が、番組で紹介されていた商品のイメージと大きく違う」という相談が寄せられています。番組では商品の特徴やお得感が強調されるので、それに気を取られてしまいがちです。また、放送時間の制約などにより、返品可否や条件などの重要事項の情報画面を、じっくりと確認できないまま申し込んでしまうことも、トラブルの原因になっています。

テレビショッピングや新聞広告を見て注文する通信販売には、クーリング・オフ制度がありません。注文後は、消費者の都合だけで一方的にキャンセルすることができず、原則として事業者の定めた返品ルールに従うことになります。注文する前に、返品条件は必ず確認しましょう。

テレビショッピングや新聞広告などでの電話注文をする際は以下の点に注意してください。

①電話注文する前に、テレビショッピングや新聞広告などで紹介されていた商品の名称や価格を確認しましょう。

②販売業者から定期購入の契約を勧められても、興味がなかったり内容が理解できない場合は、きっぱりと断りましょう。興味があってもすぐに返事をせず、その場の契約条件をよく確認したうえで、いった

ん電話を切ってから慎重に検討して判断しましょう。

③オペレーターに契約内容をしっかり確認し、実際の商品がイメージと違った場合に返品できるか、返品できる場合は、その期間も確認しましょう。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付いていることもあるので注意が必要です。

④電話を切る前に、自分が申し込む契約の内容を再度確認しましょう。断ったのに定期購入になっていた場合は、改めてきっぱりと断りましょう。

⑤商品が到着したら、納品書などで定期購入の契約になっていないかを確認しましょう。意図せず定期購入になっていたら、すぐに販売業者に連絡し、定期購入の契約は申し込んでいないことを伝えましょう。

不安に思う場合や納得できない場合は、早めに最寄りの消費生活センターにご相談ください。

【筆者ひとこと】

トラブルにあわないためには、新聞広告の場合、強調される文言の他に、小さな文字で表示されている内容にも目を通しておきましょう。電話で注文する際は、その日時、業者の連絡先、商品名、金額、注文受付けの名前を、メモしておくことをお勧めします。

(県消費生活センタ

ー)