

くらしの安心情報

情報ファイル NO.235

令和4年2月10日

テレビショッピングでマッサージ器を注文しようと思います。使ってみて、効果がなければ返品できますか…。

相談内容

【相談者 70代 女性】

テレビショッピングで高額なマッサージ器を注文する前に、「使ってみて、効果がなかった場合に返品できるか」と電話で確認したところ、注文受付のオペレーターから「一度通電した商品は返品できない」と言われました。クーリング・オフはできないのでしょうか…。

対処方法

テレビショッピングなどの「通信販売」には、クーリング・オフ制度はありません。その代わりに、事業者が返品の可否や返品期限等に関するルールを設けている場合は、それに従うことになります。(返品ルールがない場合は、受け取った日から数えて8日以内であれば、送料は消費者負担で契約解除(返品等)ができます。)

- ・ 相談者には、テレビショッピング(通信販売)のクーリング・オフ制度と返品ルールについて説明し、電話で注文する際には、オペレーターに返品条件などをしっかり確認するよう助言しました。
- ・ テレビショッピングでは、番組内で「返品可能」と紹介されていても、「未開封・未通電に限る」「商品到着後〇〇日以内」「商品に欠陥があれば返品できる」など、様々な条件が付いていることがあるので注意が必要です。
- ・ テレビの番組内では、重要事項の表示が小さかったり、表示時間が短かったりすることもあります。商品の印象や価格ばかりに気を取られず、冷静に判断することが大切です。
- ・ 万一トラブルにあったら、一人で悩まないで、早めに市町村相談窓口、県消費生活センターにご相談ください。

TVショッピングはクーリング・オフできないの？



発行: くらしの安心ネットとやま (事務局: 富山県消費生活センター)

ご相談は ... TEL: 076 - 432 - 9233 (消費生活相談) FAX: 076 - 431 - 2631
076 - 433 - 3252 (消費者金融・多重債務相談)
高岡支所 0766 - 25 - 2777 (消費生活相談、消費者金融・多重債務相談)
FAX: 0766 - 25 - 2890