

# くらしの安心情報

情報ファイル NO.142

平成 26 年 5 月 12 日

テレビショッピングで購入したスチームクリーナーが使いにくいので、返品したいのですが...

## 相談内容

【相談者 20代 女性】

テレビショッピングでスチームクリーナーを購入しました。自宅に商品が届き、使ってみたところ、思っていた以上に重く、使い勝手も悪かったので返品したいのですが、クーリング・オフできるでしょうか...

## 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特約を設けている場合は、それに従うことになり、特約がない場合は、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、クーリング・オフはできないこと、返品特約の有無について確認することを助言しました。返品特約には、「パッケージを開封してしまったら返品できない」「商品到着後 日以内」「商品に欠陥があれば返品できる」等、様々な条件がついていることがあるので、注意が必要です。
- ・ テレビショッピングは自宅で手軽に買物できる反面、返品の可否など重要な事項の表示時間が短く、わかりにくいことがあります。印象だけにとらわれず、「商品の使い方」「使用上の制限」「返品できるか」「業者の連絡先」等をよく確認してから注文しましょう。
- ・ 困ったら、早めに市町村相談窓口や、県消費生活センターにご相談ください。

使い勝手が  
良くない



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