

消費者被害注意報

No. 54

テレビショッピングで購入したものは、クーリング・オフできるの？

相談事例 昨日、高齢で独居の母宅を訪ねたところ、見慣れぬ箱があったので母に事情を聞くと「テレビショッピングで高価な真珠のネックレスを購入したが、実はそれほど必要ではないので開封していない」と言う。商品が届いてまだ1週間ほどしか経っていないので、クーリング・オフしたい。

なお、母によると番組中に『不良品以外の返品・交換はできない』との案内があった。



＜相談員のアドバイス＞

クーリング・オフは訪問販売や電話勧誘販売など不意打ち的な勧誘によって購入した場合に適用されます。本件は**通信販売**にあたり消費者がじっくり考えてから購入することが可能なので、**クーリング・オフの適用はありません**。

なお、通信販売の場合は、販売会社に通信販売の返品に関するルール(**返品特約**)を広告や申し込み画面に表示するよう義務付けられています。返品特約の記載がなければ、商品を受け取った日から8日間は、消費者が返品の手配を負担することで返品が可能です。返品特約の表示（本件では「不良品以外の返品・交換はできない。」）がある場合は、原則としてそれに従うことになります。**申し込む前に返品特約などを十分に確認することが何より重要**です。

注文前 ・商品の特徴やサイズ、品質、使用法などのメモをとる。
・必ず返品特約を確認する。

注文時 ・日時、担当者名、商品の発送時期、販売会社の住所・電話番号、商品名や注文番号、金額などをメモに残す。

見守りのポイント

- 高齢者宅に通信販売などで購入したと思われる商品が複数あり、支払いの督促状が何通も送付されているような場合は、本当に必要なものだったか本人からじっくり事情を聞きましょう。
- 高齢や障害などによる判断力の低下により、次々と商品を注文し届いた商品のパッケージも開封せず督促状が送付されても放置しているなどの問題がある場合は、クーリング・オフ期間が経過しても解約できることもあるので**消費生活センターに相談**しましょう。

お気軽に消費生活センターにご相談ください。

相談専用電話 043-207-3000

＜連絡・問い合わせ先＞ 千葉県消費生活センター 中央区弁天1-25-1

電話 043-207-3602 FAX 043-207-3111