



テレビショッピング

購入トラブルに ならないために

解約・返品について

注文前に確認しましょう

通信販売では、解約・返品可否、条件、期間等は販売会社が定めた「**返品特約**」に従うこととなりますので、注文前に確認しておくことが大切です。



一方的に送り返しても 解決にはなりません

Kさんのケース (77歳 男性)

Kさんがテレビを見ていて、健康食品の通信販売のCMマーシャルが流れた。飲むと手軽に健康が維持でき、6カ月間定期的に送られてくる。CMマーシャル終了後から30分以内に申し込めば、もう1個ついてくるという。

Kさんは早速電話をし、「CMマーシャルで宣伝していた健康食品を注文する」と伝えた。電話受付の女性は、商品の特徴や使用上の注意、返品について説明をしていたが、Kさんは、よく聞かずに「ハイハイ」と返事をし、電話を切った。

後日、届いた商品は粒が大きくて飲みにくく、飲んでも体に変化を感じなかった。



「もう要らない」と思ったKさんは、今後は送らないでほしいと販売会社に電話したが、それはできないと断られた。怒ったKさんは、手元に残っている商品を一方的に会社へ送り返し、これで解決したと思った。しかし、翌月も健康食品が送られてきたため、消費生活支援センターに相談をした。

アドバイス

- ☆すぐに注文しないでよく考えましょう。
- ☆確認した事は必ずメモをし、メモは保管しましょう。
- ☆録画しておくのもよいでしょう。
- ☆お困りの時は消費生活支援センターにご相談ください。

注文前のチェックリスト

CMの画面や司会者の説明、電話受付の際に確かめる機会があります。必ず確認し、メモをしましょう。

解約・返品・交換できる場合

- 販売会社名は？
- 連絡先(電話番号)は？
- 商品名は？
- 金額は？
- 代金の支払い方法は？
- 商品番号、色、サイズ等に間違いはないか？
- 放送日時、番組名は？
- 解約・返品・交換できるか？
- どのような場合に解約・返品・交換できるか？
- 届いてから何日まで連絡すればいいか？
- 返送料はどちらが負担するか？

※届いた日をメモしましょう

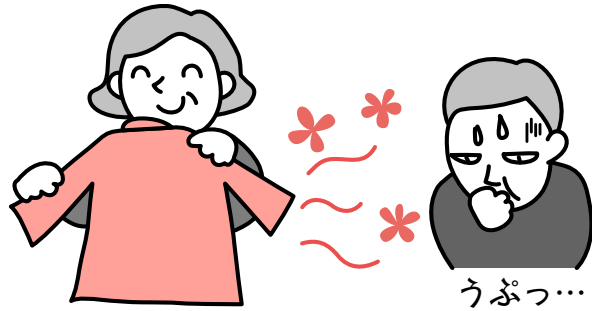
いい香りでも
体調不良

柔軟仕上げ剤

柔軟仕上げ剤は、衣類をソフトに保ち傷んだ繊維を柔らかくするものです。

最近は、微香に加えて香りの強い商品の品ぞろえが広がっています。

一方で柔軟仕上げ剤を使用したところ、せきが止まらなくなった、隣人の洗濯物のおいがきつすぎて、頭痛や吐き気がするといった相談が増えています。



工夫して防ぎましょう

- 商品を選ぶ際にはサンプルや、表示に記載された芳香の強さを参考にしましょう。
- 使っているうちににおいに慣れ、においを強くしようと使用量が増えることがあります。使用量が過度にならないようにしましょう。
- においの感じ方には個人差があります。自分にとって快適なおいでも他人は不快に感じることを認識しましょう。

消費生活の

ふ〜んへえ〜ほお〜

消費者契約法は、事業者の不適切な行為によって、消費者が判断を誤ったり、困惑して契約した場合に、その契約を取り消せるとしています。

事業者の不適切な行為とは、勧誘の際に事業者が消費者に対して事実と異なるようなことを言った、将来どうなるか分からない商品を「値上がり確実」などと断定した、消費者が契約をためらう理由になりそうな事実をわざと言わなかった、自宅に来た事業者に「帰って欲しい」

消費者の利益を守ります 消費者契約法

と言ったのに居座られた、販売会場などで「帰りたい」と言ったのに事業者が帰してくれなかったなどです。

また、この法律では、いくら契約書に書いてあっても、消費者に一方的に不利になるような条項は無効になります。

事業者は、契約の内容を消費者に分かりやすく説明しなければなりません。

消費者は、事業者から提供された情報を活用し、分かるまで事業者に説明を求めるなど、契約の内容を理解してから結ぶことが大切です。

スタンプを貯めて、ちょっと嬉しいプレゼント

「コバトンお達人倶楽部」で
楽しく元気にお出かけ！

● 地域包括支援センターや市町村役場で配布している「コバトンお達人倶楽部カード」を受け取ります。

● 登録店の中からお店を1つ決め、そのお店で買物や飲食をしてスタンプを押してもらい、10個貯めると、お店からプレゼントがあります！

65歳以上の方がご利用できます。



※一部、未実施の市町村有り

埼玉県消費生活支援センター 相談窓口

困った時には
まず相談

川 口：☎ 048-261-0999

川 越：☎ 049-247-0888

春日部：☎ 048-734-0999

熊 谷：☎ 048-524-0999

【受付時間】：9：00～16：00（月～金）川口は土曜日でも受け付けています

祝日・12月29日～1月3日を除く ※お住まいの市町村の窓口もご利用ください



コバトン

彩の国暮らしレポートについてご意見、ご感想、お気づきの点等ございましたらお寄せください。

編集・発行●埼玉県消費生活支援センター

〒333-0844 川口市上青木3-12-18 SKIPシティ A1 街区 TEL：048-261-0975 / FAX：048-261-0962

E-mail：m4308776@pref.saitama.lg.jp / ホームページ <http://www.pref.saitama.lg.jp/soshiki/72/>