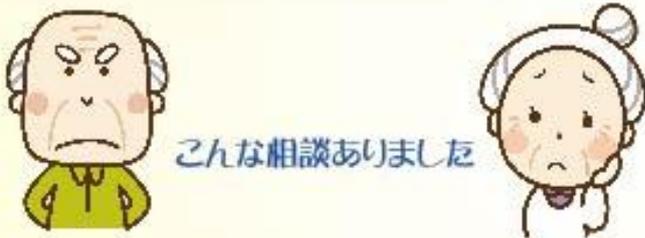


発行：東濃西部広域行政事務組合

テレビショッピングの消費者トラブル

テレビショッピングがきっかけの消費者トラブルは、高齢者からの相談が多いトラブルです。表示時間が限られており、後から見返すことが難しいテレビ広告を見て注文するため、返品や解約ができるかどうかわかりにくいことに加え、いいことばかりを強調する広告と、実物を確認できないという通販特有のデメリットが合わさって、トラブルになります。使ってみたり、食べてみたりしないと使用感や効果が確認できないものを、テレビショッピングで購入することはやめましょう。

電話で注文をした際、定期購入を勧められるということもあります。その場合、電話勧誘販売としてクーリングオフができる可能性があります。商品が届いた際は、すぐに納品書などをみて、自分の契約内容を確認しましょう。不安な時は、できるだけ早く窓口にご相談ください。



フリマアプリで、入手困難なキャラクターのぬいぐるみを購入した。商品が届いて、本物確認のQRコードを読み込むと、登録がなく偽物だった。出品者に偽物だから返品したいと申し出るが、本物を送ったと認めず、このままクレームをつけるなら裁判するといわれた。

多くのフリマサービスの利用規約では、トラブルが発生した場合、その解決は当事者間（個人間）で図ることが求められています。まずは当事者間でよく話し合いをしましょう。話し合いで解決しない場合には、フリマサービス運営事業者に問合せ、事情を伝えましょう。商品説明画面を記録に残し現物を証拠として、詐欺取り消し、または錯誤取り消しを主張することになります。

9月の相談件数

新規・継続合計

店舗購入	23件
訪問販売	9件
訪問購入	1件
通信販売	28件
連鎖販売	0件
電話勧誘	6件
送り付け商法	2件
無店舗販売	0件
不明・無関係	8件

*不明・無関係とは、上記分類に含まれないもの。
例えば、架空請求はがき等

消費生活相談窓口のご案内

※原則、相談は住所地の窓口をご利用ください

時間 / 10:00 ~ 16:00

相談 / 原則予約制

相談料 / 無料

予約 / 相談を受けたい窓口

月～金曜日 多治見市役所本庁舎 暮らし人権課 / 22 - 1134

火曜日 瑞浪市役所 市民協働課 / 68 - 9748

金曜日 土岐市役所 生活環境課 / 54 - 1111

E-mail 相談 / kouiki@tono-seibu.org

東濃西部広域行政事務組合 消費生活巡回相談事業