

テレビショッピングにかかる消費者トラブル

ーテレビ広告の情報だけではなく、電話口でも商品や契約条件等をよく確認しましょうー

全国の消費生活センターには、テレビショッピングに関する消費者トラブルが寄せられており、2024年度の相談件数は8,705件となっています。契約当事者を年代別にみると、**70歳以上の相談が全体の約8割弱**を占め、高齢者からの相談が目立ちます。

相談事例

- 母がテレビショッピングでマッサージ器を購入したが、叩く力が強くて使えないと感じたため、返品を申し出たが、事業者は応じなかった。
- テレビショッピングでポータブルバッテリーを購入した。よく考えたら不要なのでキャンセルしたい。
- 父がテレビショッピングで真空ポンプと真空保存袋を注文した。電話で定期購入を勧められ、断ったにもかかわらず定期購入になっていた。
- 認知症の母がテレビショッピングで次々と健康食品を注文してしまう。母からの注文はすべて断るよう申し出る先はあるか。

相談事例から見る特徴

- ・商品が自身に合わないため使用できない。イメージと異なる。
- ・返品や解約ができないことがある。
- ・定期購入に関する相談がみられる。
- ・契約者以外の家族等からの相談もみられる。

消費者へのアドバイス

- ・テレビ広告の情報だけではなく、電話口でも商品についてよく確認しましょう。
- ・返品・解約条件を確認しましょう。
- ・意図せず定期購入になっていないか確認しましょう。
- ・判断力が低下した高齢の家族が次々購入してしまう場合、事業者へ相談しましょう。
- ・不安に思った場合やトラブルになった場合には、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

*消費者ホットライン「188(いやや!)」番

★クイズ★生活の扉を開く「ユニバーサルデザイン」

「ユニバーサルデザイン」とは年齢や障害の有無、体格、性別、国籍などにかかわらず、できるだけ多くの人にわかりやすく、利用可能であるように最初からデザインすることです。消費者が「ユニバーサルデザイン」を求め、購入・利用することが普及につながります。ユニバーサルデザインが使用されているものは、次のどれでしょう？

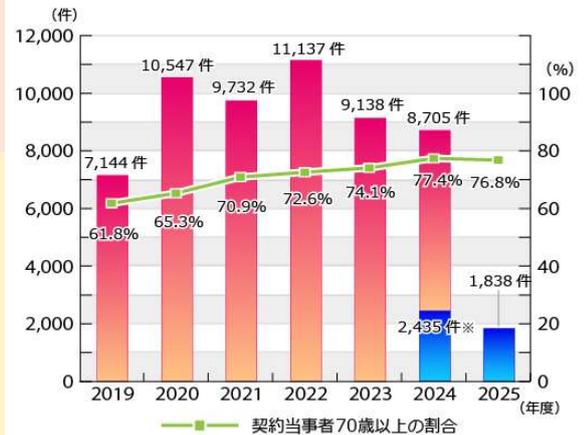
①駅の改札 ②シャワートイレ

③シャンプー ④フォント



※答えは裏面

テレビショッピングに関する相談件数とそのうち契約当事者が70歳以上の占める割合図



※2024年度同期件数(2024年7月31日までのPIO-NET登録分)は2,435件

困ったとき、心配になったときは、
消費者ホットラインいやや
188

最寄りの消費生活センターや消費生活相談窓口をご案内し、消費生活相談の最初の一步をお手伝いします。

国勢調査をかたる不審な調査や詐欺に注意!

国勢調査をかたる不審な電話、電子メール、訪問を受けたという事例が全国各地で確認されています。詐欺やその他の犯罪に結びつく可能性もあります。不審に思った場合は回答せず、すみやかにお住まいの市町村にお知らせください。

相談事例1

国勢調査をかたった不審な電話があった。自動音声で「国勢調査に回答しなければブラックリストに載ります」と流れたため、不審に思って電話を切った。(70歳代)

相談事例2

国勢調査に必要なだとのことで、高齢女性の訪問を受け電話番号を聞かれた。妻が対応して電話番号を教えた。国勢調査でこのような訪問があるのか。(70歳代)

消費者へのアドバイス

●2025年国勢調査では、9月下旬頃から調査員証を携帯した調査員が調査書類を配布します。その際、世帯主の氏名や調査票の必要枚数を確認しますが、口座情報、預貯金額等の資産状況等を聞くことはありません。

●国勢調査では、メールで調査の依頼をすることはありません。不審なメールのURLにはアクセスしないようにしましょう。

●詐欺やその他の犯罪に結びつく可能性もあります。不審だと思ったらすぐに話をやめる、電話を切るなどしましょう。

《コラム》テレビショッピングのトラブル

～県消費者法務専門員:中川まな美(弁護士)～

みなさんは、テレビショッピングを利用したことがありますか?テレビショッピングの番組は、24時間、一日中やっていますよね。便利なものが安く売っているような気がして、つい商品がほしくなります。

ところで、国民生活センターによると、テレビショッピングに関する消費者トラブルの約8割弱が70歳以上の高齢者からの相談だそうです。相談の内容としては、「商品がイメージと異なる」「知らないうちに定期購入になっていた」「返品できない」というようなもののほか、高齢者の家族から、「高齢者が次々と健康食品を注文してしまう」というようなものがみられるそうです。(国民生活センターWEBサイト;https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20250903_2.html)。

テレビショッピングは、訪問販売でできるようなクーリングオフによる解約はできません。解約や返品ができるか、定期購入ではないかなど、あらかじめ、よく確認してから注文する必要があります。電話で注文する場合は、電話に出たオペレーターに聞くこともできますね。

判断能力が低下した高齢者が次々注文してしまう場合は、テレビショッピングの事業者に対して、もう注文を受け付けないようにしてもらえないか、などと相談してみるのもいいかもしれません。また、差し支えなければ、高齢者が使っている携帯電話を、電話帳に登録されていない電話番号には発信できないようにすることもできます。さらに、成年後見制度を利用すれば、既にしてしまった注文を取り消せる場合がありますので、検討してみてもいいでしょうか。

★クイズの答え 正解:①②③④のすべてで、使用されています。

①誰もが余裕を持って通過することのできる幅の広い改札があります。

②病院等の医療用施設向けに開発されましたが、多くの人が心地よいと感じたために普及しました。

③コンディショナーやボディソープと区別するためにキャップやボトルに凸凹を付けています。

④読みやすさ、視認性を向上させる目的で開発されました。

お問い合わせ先：徳島県消費者情報センター

〒770-0831 徳島市寺島本町西1丁目5番地 アミコビル東館 7階

・相談電話 ☎ 088-623-0110 ・啓発受付 ☎ 088-625-8285

・事務担当 ☎ 088-623-0612 ・ファクシミリ 088-623-0174

【電子メール】 t-shouhi@mail.pref.tokushima.lg.jp

【ホームページ】 <https://www.pref.tokushima.lg.jp/shohi/>

