

高知県立消費生活センター
地域見守り情報



第245号

『テレビショッピング』の消費者トラブルにご注意！

全国の消費生活センターに寄せられる、テレビショッピングに関する消費者トラブルの相談は、70歳以上が全体の約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。
- ・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。



電話で確認しましょう！

- ・商品の使用感、サイズ
- ・返品・解約の可否、条件
- ・定期購入 or 単品での販売



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・解約条件や、意図せず「定期購入」になっていないかなどを確認しましょう。
- 高齢者が次々購入し、自身での対処が困難になっている場合、家族から事業者へ相談するとともに、成年後見制度の利用等も検討しましょう。

身近な高齢者を守るために

テレビショッピングは様々な商品を通信販売で購入できて便利な反面、イメージ違いやキャンセルの可否等に関するトラブルがあります。

高齢者の消費者トラブルを防ぐためには、日頃から高齢者の生活や言動、態度等を見守り、家族や周囲の方が変化にいち早く気づくことがとても重要です。

消費生活センター等への相談は、家族やホームヘルパー、地域包括支援センター等の職員からでも可能です。身近な高齢者がトラブルにあっているのではないかと気づいた場合は、できるだけ早く相談してください。

※困ったときはすぐに消費生活センターや市町村の消費生活相談窓口にご相談してください。

(消費者ホットライン「188 (いやや)」番で最寄りの消費生活センター等につながります。)

☎ 局番なし188 又は ☎ 高知県立消費生活センター 088-824-0999