

# 11 通信販売トラブル (テレビ・カタログ・ネットショッピング など)

通信販売とは、お店に行かなくても電話やインターネットなどでお買い物ができる仕組みです。自宅でかんたんに使える通信販売ですが、その一方、「1回限りのつもりが2回目の商品が届いた」「返品したいが事業者と連絡が取れない」など、思いもよらないトラブルが起こることもあります。

## お試しのつもりが定期購入に!?

### 事例 1

ネット広告で見た健康食品を1回だけお試しのつもりで注文。後日、2回目の商品が送られてきたので、必要ないと送り返したら高額な請求書が届いた。

### 事例 2

動画を見ていると、「たった〇円!」と低価格の化粧水の広告を見た。1回のつもりで注文したが、定期購入が条件であることがわかった。電話してもずっとつながらず、やっと話ができしたが「SNSで解約手続きを」と言われた。

### アドバイス

- ◆低価格をうたう広告やチラシを見て、「1回限り」のつもりで注文したら定期購入が条件であったという相談が、幅広い年代から非常に多く寄せられています。
- ◆「自分は1回分しか頼んでいないから」と商品を送り返したり受け取り拒否したりしても、契約は一方的に取り消すことができないため解約したことにはなりません(13頁参照)。
- ◆**通信販売は、クーリング・オフが適用されません(15頁参照)**。解約・返品は販売業者の決めた規約に従うことになります。
- ◆返品の可否やその条件などの返品特約を明示することが決められていますが、明示がない場合は、商品到着後8日間は送料を購入者負担で返品することができます。
- ◆誤認させるような表示があった場合は申し込みが取り消せる場合があります。
- ◆信頼のおける事業者を選ぶ目安として、**ジャドママークを確認しましょう。**

ご存じ  
ですか??



日本通信販売協会の審査に合格した正会員の目印