

テレビショッピング 電話で 注文するときは…

事例

眼鏡型の拡大鏡を宣伝するテレビ番組を見て、注文しようと電話をかけた。するとオペレータから「拡大鏡と一緒に目に良いサプリメントもどうですか」と勧められ、拡大鏡だけのつもりだったがサプリメントも買うことにした。しかし、よく考えるとサプリメントは不要なので解約したい。

以前から、「注文時に違う商品の案内をされ、思わず買ってしまった」「単品を申し込むつもりで電話をかけたのに、定期コースがお得と再三言われた」「返品希望の電話をすると、まったく別の商品をセールスされ、返品を受ける条件のように聞こえた」など、電話中に別の商品を

勧められたり、同一商品でも異なる契約を勧められたりするトラブルが増加していました。

これを受け、令和5年6月1日に特定商取引法が改正され、事例のように電話中に販売店から広告に掲載されているものとは別の商品を不意打ち的に勧誘され、その商品を購入した場合「電話勧誘販売」に該当するようになりました。電話勧誘販売に該当すると、書面交付義務など数多くの規制があり、フリーング・オフ制度もあります。事例の場合も、サプリメントはフリーング・オフができました。

しかし、あらかじめ「電話でほかの商品の案内を行う場合があります」「詳しくはお知らせがあり、詳細な商品情報の表示がある」と、通信販売に該当し電話勧誘販売にはなりません。通信販売は、フリーング・オフ制度はなく、返品交換などの条件も販売店の規定に従う必要があります。事例と同様に電話で注文していても法律的には大きく異なることがあるので注意が必要です。

消費生活センター

TEL 6319・1000
FAX 6319・1500