

# 墨田区消費者ニュース

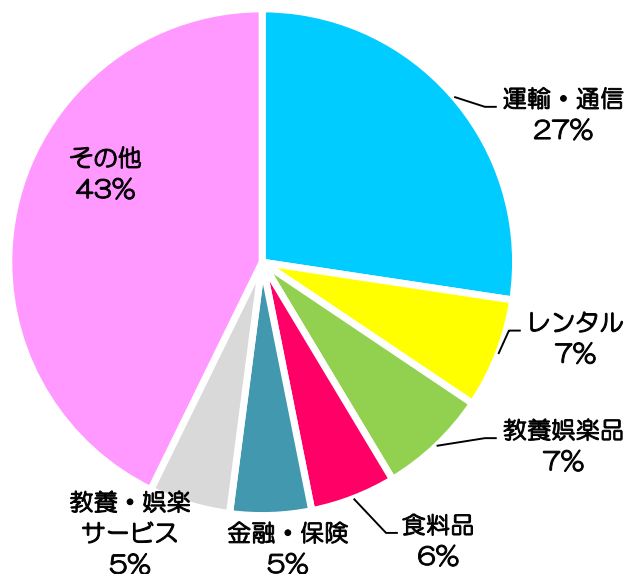
平成29年8月発行 第129号

【編集・発行】すみだ消費者センター  
 (墨田区産業観光部産業振興課産業振興担当)  
 〒131-0045 墨田区押上二丁目12番7号 TEL03-5608-1516



## 平成28年度消費生活相談内容の分類・事例

順位	相談内容分類別	件数
1	運輸・通信サービス	506
2	レンタル・リース・貸借	130
3	教養娯楽品	129
4	食料品	101
5	金融・保険サービス	96
	教養・娯楽サービス	96
6位以下(その他)		790
合計		1,848



6位以下は、被服品 88 件、保健・福祉サービス 88 件、住居品 72 件などが続いています。

### 分類別の主な相談事例

1	《運輸・通信サービス》 身に覚えのないサイト料金の請求	スマホに「有料動画サイトの利用料金が未払いだ。至急連絡するように」とSMSが届いた。
2	《レンタル・リース・貸借》 退去した賃貸マンションの修理代	4年住んだ賃貸マンションを退去したが、クロスや床の修理代が高かった。
3	《教養娯楽品》 スマホやタブレットの契約	テレビショッピングを見てタブレットを買ったが、月額料金が思っていたより高額だ。
4	《食料品》 健康食品等の通信販売	スマホで健康食品のお試しを申し込んだら、定期購入だった。
5	《金融・保険サービス》 ファンド型投資商品等の契約	友人に勧められてファンドに投資をしたが解約した。返金予定の400万円が振り込まれない。
	《教養・娯楽サービス》 海外パック旅行	海外旅行を申し込んだが、旅行会社が倒産した。返金してほしい。

# テレビショッピングで買ったハンディ掃除機 ～使い勝手が悪いけど返品できる？～

## 【相談事例】

テレビショッピングで宣伝していたハンディタイプの掃除機を注文した。軽くて使いやすいと言っていたが、実際に使ってみたら重たいし、充電時間が長くて使い勝手が悪いと思った。

事業者へ返品を申し出たところ、「返品はできない。注文時に説明しているはず」と言われてしまった。使わないと分からないのに返品できないのは不満だ。

## 【アドバイス】

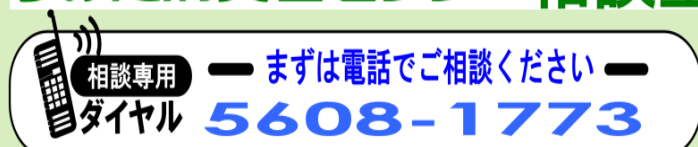
テレビショッピングをはじめインターネット通販など、手軽に利用できる通信販売が流行っています。その一方で、返品トラブルの相談が多く寄せられています。

通信販売事業者は返品に関する約束ごとを返品特約として定めていて、事業者により内容が異なります。テレビショッピングでは画面に返品の可否など重要な事柄が表示されますが、字が小さかったり表示時間が短いなどでわかりにくい場合があります。

上記の相談は、事業者が顧客の都合による返品は一切受け付けていませんでした。そのため使い勝手が悪いという理由で返品はできません。

通信販売は商品を手にとって確認することができないため、イメージと違うなどはつきものです。注文する前に、返品できるのか、送料や手数料は発生するのかなど、事前に確かめてから利用しましょう。

## すみだ消費者センター相談室



■相談日……月曜日～土曜日(土曜日は電話相談のみ)

(日曜日・祝日・祭日・年末年始はお休みです。)

■相談時間…午前9時00分～午後4時30分

■所在地……墨田区押上2-12-7 セル中之郷2階

- 東京メトロ半蔵門線・京成押上線・都営浅草線  
「押上駅」A3出口徒歩3分
- 東武スカイツリーライン「とうきょうスカイツリー駅」東口徒歩7分
- 区内循環バス北西部ルート「すみだ女性センター」前

