

# ネットワークニュース

発行/苫小牧市消費者被害防止ネットワーク事務局

(苫小牧市市民生活部市民生活課消費生活担当 ☎32-6306)

## テレビショッピングに係る消費者トラブル 高齢者の相談割合が増加！

全国の消費生活センターに寄せられたテレビショッピングに関する相談件数は、2024年度に8,705件で前年度に比べると減少していますが、70歳以上の相談が全体の8割弱を占め、高齢者からの相談が目立ちます。

相談事例としては、「マッサージ器の力が強く使用できない」といった使用感が自身に合わなかったとの相談や「アクセサリーがテレビ広告から受けた印象よりも小さかった」等のイメージ違いに関する相談、「電話で断ったのに定期購入になっていた」といったアップセル（※1）に関する相談などが見られます。また、「高齢の家族が次々と購入してしまう」といった家族からの相談も寄せられています。

図. 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



国民生活センターHP より

テレビショッピングは、実物を確認して購入することができません。また、返品・解約の可否、条件の説明を見逃しがちです。そして、テレビショッピングには基本的にクーリング・オフ（※2）の適用がありません。

（※1）より上位の製品等を提案し、客単価を上げること

（※2）契約後、一定期間内であれば無条件で契約を解除できる制度



※裏面にトラブルに遭わないための  
注意点

消費者トラブルで困ったときは 苫小牧市消費者センターへ

住所：苫小牧市若草町3-3-8 市民活動センター3階

受付：平日8時45分～17時15分

第2・第4金曜日は、20時00分まで（夜間は予約制）

電話：33-6510又は局番なし188



消費者庁 消費者ホットライン188  
イメージキャラクター イヤヤン

## トラブルに遭わないための注意点

- ①電話口でも商品について確認しましょう。
- ②返品・解約条件を確認しましょう。
- ③定期購入が不要な場合は、はっきり断りましょう。
- ④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は、事業者へ相談しましょう。

不安に思ったりトラブルになったりした場合は、**すぐに消費者センターに相談しましょう！**



## 消費者被害防止ネットワークで街頭啓発を実施しました！

苫小牧市消費者被害防止ネットワークでは、10月15日の年金支給日に合わせた街頭啓発を実施しました。当日は、5つの構成団体から12人が参加し、市内のスーパーマーケット3か所で悪質商法や特殊詐欺などに注意を促すリーフレット等を市民の皆さんに配布しました。

また、同日は苫小牧市民会館で開催された第55回老人芸能大会にもお邪魔し、参加者にリーフレット等を配布しました。今後も消費者被害を未然に防止するため、積極的に啓発活動を行っていきます。



『年金支給日に合わせた啓発』



『年金支給日に合わせた啓発』



『老人芸能大会での啓発』

※『苫小牧市消費者被害防止ネットワーク』は、警察、消費生活、福祉及び教育の分野の関係機関・団体が協力・連携し、悪質商法・特殊詐欺などによる消費者被害の防止のための活動を行っています。



### 〔お問合せ〕

苫小牧市市民生活部市民生活課消費生活担当

住 所：若草町3丁目3番8号 市民活動センター3階

電 話：32-6306

