

消費者被害注意報 No. 87

定期購入が条件！？通信販売での注文にご注意を！

インターネット販売サイト等で、お試し価格で購入できる旨の表示を見て商品を注文したところ、実際には、通常価格で複数回の定期的な購入が条件となっていたなど、健康食品や化粧品の通信販売に関するトラブルが後を絶ちません。

事例1 スマートフォンでお試し価格980円の除毛剤を注文したところ、後日2回目が届き、8,000円の請求書が同封されていた。事業者を確認すると、「4回目までの継続購入が条件である。」と言われたが、そんな表示は見た覚えがない。

納得できずに2回目の商品を返送し代金を支払わずにいたら、次は3回目が届いた。



事例2 SNSでサプリメントの広告画面を見て、「お試し1袋無料、負担は送料のみ。」「定期購入だがいつでも止められる。」とあったため、申し込んだ。後日送られてきたサプリメントが気に入らなかったため、解約しようとして業者に電話をしたが、電話が混み合っていて、全く繋がらない。



消費者トラブル防止のために

- 定期購入契約に関して、事業者は通信販売の広告やインターネット通販における申込み・確認画面上に、①定期購入契約である旨、②金額（支払代金の総額等）、③契約期間、④その他の販売条件（それぞれの商品の引渡時期や代金の支払時期等）を表示する義務があります。
- 事業者の販売サイトの広告上では上記の内容について表示されていても、消費者にとって認識しづらい場合もあります。広告や申込みの最終確認画面では、以下の点について十分に確認したうえで、注文するようにしましょう。
 - ・「定期購入が条件の契約であるか。」「支払代金の総額はいくらか。」
※通常価格より低価格で商品が購入できる点が強調されていても、実際には定期購入が条件となっていることがあります。
 - ・「中途解約や返品ができるか。」「できる場合はどのような条件か。」
※インターネット通販をはじめとする通信販売では、クーリング・オフが適用されません。広告に表示された解約・返品に関する条件（返品特約）に従うことになります。
- 解約を希望する場合も、自身の判断で商品を返送したりせず、必ず事業者に連絡したうえで、申し込んだ商品に関する契約の状況について確認しましょう。事業者と連絡が取れない場合でも、連絡した証拠を記録に残しておくようにしましょう。



商品・サービスの契約トラブルは千葉市消費生活センターへ！

相談専用電話 ☎043-207-3000

※月曜日～土曜日 9:00～16:30 ※祝日・年末年始は除く