

消費者被害注意報 No. 66

「お試し」のつもりが定期購入になっていた！？

事例 2か月前、インターネットでお試し価格500円のサプリメントを注文した。1回のみと思っていたら、4回の定期購入の申込になっていたようで、2回目の商品と請求書（4,000円）が届いた。解約を申し出たが、事業者から「契約確認画面では定期購入という記載があり、2回目以降は4,000円であることと、4回以上継続購入しないと解約できないことが明記してある。」と言われ、解約を拒否された。



《相談員のアドバイス》

ホームページやSNS上の広告で「お試し」「初回〇〇円」「送料のみ」等と大きく表示されていても、「複数月の継続購入が条件」という記載が、小さな文字で書かれている場合や、ほかの表示にまぎれている場合、注文画面とは別のページにある場合があります。

そのため、注文の際は契約内容に関する記載を見落とさないように、よく確認する必要があります。また、購入した商品が体に合わなかったことを理由に中途解約を申し出ても、解約を拒否される場合があります。

相談者には、インターネット広告に書かれた契約内容や解約の条件を確認し、納得できないことがあれば事業者に申し出るように助言しました。

見守りのポイント

- ・ネット通販では、健康食品や化粧品、飲料の定期購入について多くの相談が寄せられています。また、高齢者の利用が多いテレビショッピングにおいても、同様の相談が寄せられています
- ・ネット通販やテレビショッピングは通信販売にあたり、クーリング・オフ制度がありません。購入する前に、契約内容と解約の条件をよく確認しましょう。
- ・返品制度についての表示がない場合は、商品が届いてから8日間は返品が可能です。（ただし、送料等は購入者の負担となります。）
- ・事業者に電話をかけてもつながらない場合や、契約先が海外であるなど、解約の申し出が困難な場合があります。すぐに消費生活センターにご相談ください。
- ・定期購入と気づかずに注文してしまった場合や、事業者の対応に納得のいかない場合も、消費生活センターにご相談ください。

「おやっ？」と思ったら消費生活センターへお電話を

相談専用電話 043-207-3000

<連絡・問い合わせ先> 千葉県消費生活センター 中央区弁天1-25-1

電話 043-207-3602 FAX 043-207-3111