

“お試し”のつもりが定期購入!?

《詳細》地域生活課 ☎25-2380

通信販売の定期購入によるトラブルに注意!

新型コロナウイルス感染症の影響で巣ごもり需要が高まり、通信販売を利用する人が増え、健康食品や化粧品などの「定期購入」のトラブルが増加しています。市消費生活センターにも、インターネットを利用した通信販売の相談が多く寄せられています。実際の相談事例を紹介しますので、トラブルに遭わないよう、日頃から気を付けましょう。

市消費生活センターへの相談状況

受付年度	受付件数	インターネット通販相談件数
令和3	390	109
令和2	454	129
令和元(平成31)	531	98

インターネット通販によるトラブルのほとんどが、SNSなどの広告から販売サイトにアクセスするケースです。最近は40~60代の女性からの相談も増えています。

通信販売の広告は、定期購入であることや金額、契約期間、総額などを表示する必要があります。しかし、スマートフォンで申し込む場合、文字が小さいため、隅々まで読んで「利用規約に同意する」にチェックを入れる人はほとんどいないのが現状です。



相談事例

事例1 「1回限り」で注文したつもりが「定期購入」だった

動画投稿サイトの広告で見たダイエットサプリメントを、1回限りのつもりで500円で購入した。その3週間後にまた商品が届き、5,000円の請求書が入っていた。販売業者に返品の手続きをしたところ、「4回の購入が条件の定期コースとなっているので、まだ解約できない。解約する場合は、5,000円の解約料がかかる」と言われた。

事例2 「いつでも解約できる」はずが、電話が繋がらず解約できない

SNSの広告で見た、初回980円で購入できる化粧品の販売サイトにアクセスした。毎月届く定期購入で、2回目以降は約4,000円だが、次回発送日の10日前までに解約の連絡をすれば、いつでも解約できるという条件を見て申し込んだ。初回の商品が届き、2回目の商品が届く前に解約しようと販売業者に電話をしたが、混み合っていて繋がらない。

！ トラブル防止のポイント

□お試しが定期購入か、よく確認を!

販売サイトで「初回500円」、「初回送料のみ」の文字が目立っていても、離れたところに小さく「定期購入が条件」などの表示があり、思っていたより高額な請求を受けたり、2回目の支払いが高額なこともあります。

□解約・返品条件をしっかりと確認!

通信販売にクーリングオフはありません。「いつでも解約可能」と書かれていても、解約方法が電話のみで、その電話が繋がらないこともあります。解約できる期間や期限を確認しましょう。

□契約内容を記録しましょう!

販売サイトの表示や申し込みの最終確認画面など、契約内容が分かるものは、印刷したりスクリーンショットをして保存しましょう。

販売業者とのやり取り（電話の履歴やメモ、メール、SNS）も併せて保存しましょう。

困ったときは消費生活センターに相談を!

事業者との契約に関する相談など、不安に思ったときやトラブルに遭った場合は、すぐに「消費生活に関する相談」を利用しましょう。

市消費生活センター…☎25-3100

消費者ホットライン…☎188

※相談先の詳細は19ページに掲載しています。

