

「通信販売の定期購入トラブル」 ～注文前に契約内容確認を～

内容

2カ月前、スマートフォンで動画投稿サイトの「実質無料 初回送料のみ500円」と書かれた広告を見て、サプリメントを注文した。商品が届き、同封されていた書類を確認すると、5回分の受け取りが条件となっている定期購入だったことが分かった。支払総額は約3万円となり高額だ。解約しようと事業者は何度電話してもつながらない。どうすればよいか。(20代、女性)

消費生活センターからのアドバイス

新型コロナのため自宅で過ごす時間が増えていることに伴い、インターネットなどの通信販売トラブルに関する相談が増加傾向にあります。特に、「お試し」「初回限定」などと気軽に購入できる金額で広告し、高額な定期購入だったというトラブルが増えています。

「解約しようと業者に電話してもつながらない」だけでなく、「やっとなつがっても解約を拒否された」「高額な解約料を請求された」というケースが目立ちます。「2回目の商品が届いて初めて、複数回の購入が条件である定期購入であることに気づいた」というケースも。

無料や格安の金額だからとすぐに注文するのではなく、必ず、定期購入になっていないかなど契約内容を確認しましょう。広告の端や一番下に、薄く小さな文字で表示されていることも多いので注意してください。また、通信販売にはクーリングオフ(無条件契約解除)は適用されません。販売業者が返品特約を定めている場合は、それに従うこととなります。

事業者へ返品や解約の申込みの電話をしてもつながらない場合は、メールやファックスなど、ほかの方法でも連絡を。証拠として、その記録を残しておきましょう。

最近、解約しようとしても手続きが会員制交流サイト(SNS)アプリからしか受け付けられないケースや、身分証の提出を求められることもあるので注意が必要です。

おかしいなと思ったときは、すぐに最寄りの「消費生活センター」または「各市町相談窓口」にご相談ください。



おかしいと思ったら、一人で悩まず 早めに相談を

長崎県消費生活センター 095-824-0999

[相談受付時間] 平日(月～金曜日) ... 午前9時～午後5時(12時～13時を除く)

全国共通ダイヤル 188 (イヤヤ!)

長崎市消費者センター
(095-829-1234)
佐世保市消費生活センター
(0956-22-2591)
島原市消費生活センター
(0957-62-9100)
諫早市消費生活センター
(0957-22-3113)
大村市消費生活センター
(0957-52-9999)
平戸市消費生活センター
(0950-22-9122)
松浦市消費生活センター
(0956-72-1861)

対馬市消費生活相談所
(0920-52-8322)
壱岐市消費生活センター
(0920-48-1135)
五島市消費生活センター
(0959-72-6144)
西海市消費生活センター
(0959-37-0145)
雲仙市消費生活センター
(0957-38-7830)
南島原市消費生活センター
(0957-82-3010)

各町にも相談窓口があります