

ネット通販による定期購入解約のトラブル

【質問】先日、インターネット通販でサプリメントの定期購入の申し込みをした。届いた商品は自分には合わず、いつでも解約できるとのことだったので、2回目の商品が届く前に解約したいと思い販売店に電話をかけた。ところが、自動音声で「SNSで解約を受け付けます」とのアナウンスが流れ、電話での解約はできないようだ。これまでは電話での注文ばかりでネット通販は利用したことがなく、今回初めてネットで注文した。ホームページ（HP）には問い合わせ窓口の電話番号も記載されていたので、電話でも解約できると思っていた。携帯電話やパソコンには不慣れでSNSは利用したことがない。解約期限も迫っており、このまま解約できないと思うと不安。
(60歳代女性)

～電話での対応、縮小傾向～

【答】新型コロナウイルスによる外出自粛等の影響で、いわゆる「通信初心者」が増えている中、通販業者の顧客対応は、電話でオペレーターと直接会話する対応が縮小傾向にあり、「解約したくても解約できない」といった相談が多数寄せられています。

今回のケースについて、当センターで当該販売店のHPを確認したところ、「特定商取引法に基づく表示」のところに「定期購入の解約については次回発送日の7日前までにSNSで連絡するように」との記載がありました。

そこで、相談者に「SNSを利用していないことを伝えて、他に方法がないか確認してみるように」と助言しました。相談者が販売店に確認したところ、「SNSで解約できない場合はメールでも受け付けるが、その場合は免許証などの身分証明が必要」と案内されたそうです。相談者は「身分証の提示には抵抗があり、これ以外に解約方法はないのか」とのことでした。

当センターからも販売店に電話を試みたところ、「新型コロナウイルス感染拡大防止のため弊社ではリモートワークを実施しております。解約手続きについては携帯電話にURLをショートメール送信します」と流れました。相談者には、解約手続きはウェブサイト上でしかできないことを伝えました。相談者は「SNSやウェブ上でしか解約方法がないのであれば仕方ないので、家族に聞きながらやってみる」とのことでした。

定期購入の解約をめぐるトラブルは以前から、電話で注文して電話で解約する場合、「電話がなかなかつながらないので解約できずに困っている」といった苦情が多数寄せられていました。そういった点では、今回のように、SNSで解約手続きが容易にできる消費者にとってメリットがあるといえますが、一方、スマートフォンやパソコンの操作に不慣れな消費者にとっては、解約するにあたり大きな関門となっています。

【著者ひとこと】

インターネット通販では、HPに記載されている条件を確認し、納得した上で注文していることが前提となります。「特定商取引に基づく表示」など、注文の際には条件等を確認するようにしましょう。

(県消費生活センター)