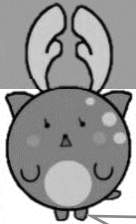


高齢者・障害者 見守り通信

奈良県消費生活センター

奈良市三条本町8-1 シルキア奈良 2階
TEL0742-32-0621 FAX0742-32-2686



相談激増！「おトクにお試しだけ」のつもりが「定期購入」に！？
—解約したくても「解約できない」、「高額で支払えない」・・・—

【事例1】カウントダウンに焦って注文！ 定期購入が条件！？

スマートフォンで、ダイエットサプリメントがお試して「今なら100円で提供」という販売サイトを見つけた。カウントダウンが表示されるのを見て、焦って思わず注文した。サプリメントが届いた後、特に注文しなかったのに契約は終わったと思っていたが、後日約7,000円分のサプリメントが届いた。同梱されていた書面に最初の商品から5回目までは解約ができない定期購入とかがかかれていた。事業者にも電話しても「解約はできない」と言われた。 (50歳代 女性)

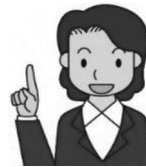


1-42

【事例2】通常価格での商品購入が「解約保証」の条件となっていた

インターネットでダイエット効果をうたうサプリメントを注文した。定期購入が条件だが、「○日間解約保証」と大きく記載されていた。商品が届き、使用したところ効果が感じられず、解約を申し出たが、「解約するには、1カ月分の商品代金を通常価格で支払う必要がある」と言われた。解約は「解約保証」の○日以内に申し出たので、納得できないと伝えたが、販売サイト画面で、解約条件が「1カ月分の商品代金を通常価格で支払うこと」と記載されている箇所を示された。納得できない。 (20歳代 女性)

アドバイス



(1) 契約内容をしっかり確認しましょう。

インターネット等で商品を注文する際は、申込みの最終確認画面で次のことを確認しましょう

- ・定期購入が条件になっていないか。
- ・継続期間・回数が定められていないか。
- ・支払うこととなる総額はいくらか。
- ・解約条件。(返品特約の表示がない場合は、商品が届いてから8日間以内であれば、消費者の送料負担で返品が可能)

(2) 契約内容や事業者への連絡記録を残しましょう

・販売サイトや申込みの最終確認画面を印刷または、スクリーンショットを撮るなど契約内容を記録しておきましょう。

・事業者に連絡した場合は、証拠として、電話、メール、FAX等の記録を残しておきましょう。なお、事業者にも電話をしてもつながらず、問い合わせや解約の申し出ができないケースが多くみられます。事業者によっては、電話がつながりやすい曜日や時間帯をホームページ上で案内している場合もあるので、確認しましょう。

(3) 不安に思った場合やトラブルになった場合は消費生活センター等に相談しましょう

(4) 商品の使用により体調を崩した場合、商品の使用を中止し、医師の診断を受けましょう。

- ・商品が手元にある場合は、医師の診断を受ける際に持参しましょう。

(出典：報道発表資料令和元年12月19日独立行政法人国民生活センター)