

高知県立消費生活センター
地域見守り情報



第234号

通信販売での定期購入トラブルに注意!!

SNSの広告を見てお試しのつもりでダイエットサプリや化粧品などを注文したところ、購入回数の条件があるコースになっていたなど、通信販売での「定期購入」に関する相談が寄せられています。通信販売での「定期購入」のトラブルは中高年の占める割合が高くなっていますが、10歳代や20歳代でも多くみられます。



【最終画面チェックリスト】

- 定期購入が条件になっていませんか？
- 継続期間や購入回数が決まっていますか？
- 支払うことになる総額はいくらですか？
- 解約の際の連絡手段を確認しましたか？
- 「解約・返品できるか」「解約・返品できる場合の条件」など、返品特約や解約条件を確認しましたか？
- お届け予定日や利用規約の内容を確認しましたか？

※契約条件が記載されている画面はスクリーンショットで保存しましょう。

【事例】

SNSの広告をきっかけにダイエットサプリをお試して1回だけのつもりで注文した。商品が届き、代金を支払ったあと、すぐに2回目の商品が届き、定期購入になっていることがわかった。

事業者に電話をかけ解約を申し出ると「6回の購入が条件のコース」と言われた。2回目の商品は約1万円で、3回目以降はさらに金額が上がっていくようだ。解約したいがどうしたらよいか。

アドバイス

- ・ネット広告は、日頃のwebサイトの閲覧などから、消費者個人の興味・関心に合わせて広告を配信（ターゲット広告）している場合があります。広告に飛びつく前に、自分に必要な契約か冷静に判断しましょう。
- ・通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。返品の可否や解約については、販売業者の規約に従うこととなります。注文する前に「最終確認画面」を最後までスクロールして契約条件をしっかりと確認しましょう。
- ・トラブルに備えて、実際に見た広告の画面や「最終確認画面」をスクリーンショットし、記録に残すようにしましょう。
- ・不安に思ったり、困ったときはすぐに消費生活センターや市町村の消費生活相談窓口（消費者ホットライン「188(いやや)」番で最寄りの消費生活センター等につながります。）に相談してください。