

【緊急！】消費者トラブル注意報 第82号

「お試し1回」のつもりで申し込んだが、「定期購入」になっていたという相談が増えています。インターネット通販では、申し込む前に契約内容や解約条件を、慎重に慎重を重ねて確認しましょう。

事例

- ・ お試し1回のみでインターネット通販により申し込んだ商品（健康食品、化粧品など）が届いて初めて4回の定期購入になっていることが分かった。申込み画面で「定期購入」である旨の表示は気づかなかった。2回目以降分を解約するために事業者にも電話しても繋がらない。

主な問題点

- ・ 契約内容や解約条件（定期購入である旨や定期購入期間中は解約できない旨など）について、消費者にとって認識しづらい表示になっている。（その結果、申し込んだ時に想定した以上の金額を請求されることになる。）
- ・ なかなか電話が繋がらず、メールを送っても返信がないなど、事業者と連絡が取れない。

消費者へのアドバイス

申し込む前に契約内容や解約条件をしっかりと確認しましょう

通信販売にはクーリング・オフ制度はなく、解約や返品についてはホームページの表示に従わなければなりません。

申込みの最終確認画面を印刷したりスクリーンショットを取るなどして記録しておく慎重さが求められます。

「定期購入とは知らなかった。気に入らない商品だ。」などの理由は通用せず、当然に解約や返品ができるものではありませんので、注意しましょう。

事業者と連絡した記録を残しておきましょう

何度連絡しても電話が繋がらなかったために、解約期間を過ぎてしまうケースもあります。事業者と連絡をした証拠として、電話・ファックス・メールなどの記録を残しておきましょう。

お困りの際には、県や市町村の消費生活センター・消費生活相談窓口にご相談ください。

熊本県消費生活センター 相談電話 096-383-0999

（相談受付時間：平日の午前9時から午後5時まで）