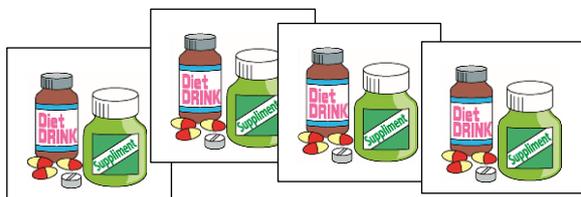


こんな相談がありました No.53 ～「今なら100円」申し込んだら解約できない定期購入だった～

Q

スマートフォンに現れた、「30分以内の購入で100円」というダイエットサブリの広告を見て注文した。その後、販売店のウェブページに、サブリは4ヶ月分を受け取り、代金総額40,000円を支払わないと解約できない定期購入であると小さい字で表示されていたことに気づいた。申し込んだ時はわからなかった。契約を取り消そうと販売店に電話したら「契約条件は記載している」と断られた。初回分が届き、2回目が3ヶ月分まとめて送られてきた。解約できないのか。



(消費者庁イラスト集より)

A

スマートフォンやパソコンで申し込むインターネット通販ではクーリング・オフ制度はなく、広告画面と申込確認画面に、契約内容や解約条件をわかりやすく表示することが義務付けられています。解約、返品は表示された条件にしたがうこととなります。今回の場合、定期購入であること、総額・解約条件の説明はありましたが、その文字は「100円」を強調する表示よりもかなり小さいものでした。分かりづらく見落としていたことを販売店に伝え、交渉するよう助言しました。

◆定期購入の相談激増中◆ 2018年、2019年11月同期比で 2.3倍。(国民生活センター発表)

◆トラブルの多い定期購入の特徴◆ 主な商品は健康食品、医薬品、医薬部外品などです。

「モニター」「お試し」などの表示だが、実際は定期購入だった。

「返金保証」とあっても条件が難しい。

「完全無料」といった紛らわしい表現や、解約窓口の電話が繋がらない。

というようなケースがあります。

安くてお得なうまい話と感じたら、すぐに申し込まず、広告内容をよく確認してください。

◆確認のポイント◆

①最終確認画面で定期購入が条件になっていないか。

②中途解約や返品は出来るか。

③「特定商取引法に基づく表記」に販売店(事業者)の名称、住所、電話番号、返品条件が表示されているか。信用できる情報か。

※トラブルを避けるため、申し込んだ時の画面をスクリーンショットなどで撮影するか、URLを残しておきましょう。

消費生活相談・多重債務相談 《相談無料・秘密厳守》

旭市消費生活センター 旭市二の5127(旭市青年の家1階)

月曜日～金曜日(平日) 午前9時～午後4時 直通電話 0479-62-8019