

よこすか

第33号

消費生活レポート

今回の話題

「お試し」のつもりが「定期購入」に！？ 健康食品等のネット通販では、契約内容や解約条件をしっかりと確認しましょう



ホームページ等で「1回目 90%OFF」「初回実質0円」など通常価格より低価格で購入できることを広告する一方で、数か月間の定期購入が条件となっている健康食品や化粧品の通信販売に関する相談が全国の消費生活センター等に多く寄せられています。

そこで今回の消費生活レポートでは、定期購入に関する相談事例をご紹介しますとともに、トラブルを防ぐためのポイントをご説明します。

相談事例

【事例1】

インターネットの広告を見て、600円のダイエット青汁をお試しのつもりで申し込んだ。しばらくして2回目の商品の発送通知メールが届き、4回の定期購入契約であったと初めて知った。「お試し分を飲んで効果もなかったから、2回目以降は解約したい」と事業者に申し出たところ、「4回の定期購入である。4回まで購入してほしい」と言われた。広告では定期購入契約だとは分からなかった。2回目以降の商品を受け取らず、代金も支払いたくない。

【事例2】

SNSで「筋力を簡単にアップできる」と広告しているサプリメントを見つけた。500円と安かったので購入し、代金はコンビニで支払った。その後、注文をしていないのに2回目のサプリメントが届いた。事業者を確認すると、4回継続の定期購入コースになっていると言われた。

「最初に届いたサプリメントを飲んだら全身に湿疹が出たのでやめたい」と伝えたところ、「1回分の通常価格は8,500円。届いた2回分の通常価格の合計額17,000円と既に支払った500円との差額16,500円を追加で支払えば解約に応じる」と提案された。定期購入だと分からなかったのに、支払わなければいけないのだろうか。



【事例3】

スマートフォンに出ていた広告のリンク先のホームページから、商品到着日を指定して、除毛スプレーを購入した。初回は無料の試用品で、その後3回（1回4,000円）の購入が条件と

なっていた。試用品を皮膚に塗って使ったが、その度にチクチクとした刺激を感じた。

ホームページを確認すると「解約の申し出は、次回商品到着日の 14 日～10 日前までの5 日間のうちに電話で行うこと」「5 回目以降は無料で解約できるが、4 回目までに途中で解約すると違約金 2,000 円がかかる」とのことだった。それでもよいと思い、2 回目が届く前に解約しようと電話をかけた。しかし、いつ、何度かけても話中音のあと「折返し電話をする」というテープが流れるが、いくら待っても電話はなかった。

4 回目の商品も届き、次回分は解約しようと電話をかけ続けたが、やはり電話がつながらず、5 回目の商品が届いてしまった。6 回目は必ず解約したいので、メールで「電話がつながらない」「解約したい」「今後は商品を発送してほしくない」と送ったが、事業者からの連絡はない。

アドバイス

1. 商品を注文する際には、申し込みの最終確認画面で、定期購入が条件となっていないか、定期購入が条件となっている場合はその期間や支払うこととなる総額などの契約内容をしっかり確認しましょう。また、最終確認画面を印刷したり、スクリーンショットを撮るなどして、契約内容を記録しておきましょう。

2. 商品が未使用・未開封の場合や身体に合わない場合などに、解約・返品に応じる事業者もありますが、すべての事業者がこうした対応をしているわけではありません。インターネット通販をはじめ通信販売では、クーリング・オフ制度はなく、広告に表示された「解約・返品できるかどうか」「解約・返品できる場合の条件」などに従うこととなります（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です）。

定期購入とは知らなかった、身体に合わない、期待した効果がないからといって、すぐに解約・返品できるとは限りません。



3. 事業者にも電話をしてもつながらず、解約の申請期間を過ぎてしまったというケースもみられます。事業者にも連絡をした証拠として、電話、FAX、メールなどの記録は残しておきましょう。

4. 事業者からの請求に納得できない、事業者と連絡がとれず解約ができないなど、トラブルが生じた場合には、消費生活センターに相談しましょう。

- ・消費者ホットライン：「188（いやや!）」番
最寄りの消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

出典：国民生活センター <http://www.kokusen.go.jp/>

「お試し」のつもりが「定期購入」に!?第2弾

http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20171116_1.pdf

イラスト提供：神奈川県 2013

■消費生活相談窓口（横須賀市消費生活センター）



- 電話 821-1314（相談専用電話）
- 相談受付時間 月曜日～金曜日 9:00～16:00
（祝日、年末年始の休館日は除く）

※ 対象は横須賀市民のみです