

～申し込む前の最終確認画面チェックは十分ですか～

通信販売での定期購入に関する相談が引き続き多く寄せられています。申し込もうとしている契約は、定期購入になっていませんか。申し込みの前に最終確認画面を必ずチェックしてトラブルを未然に防ぎましょう。

●相談事例

○交流サイト（SNS）で初回 980 円のダイエットサプリの広告を見て注文した。商品が届き確認すると 6 箱入っており、代金が 2 万円になっていた。申し込む際に「期間限定クーポン」を選択したことで定期購入になっていたようだ。解約しようと電話をかけても販売業者につながらない。

○SNS の広告を見て販売業者のサイトに進み、2 千円の育毛エッセンスを後払いで申し込んだ。いつでも解約可能な定期購入と思っていたが、3 本で 1 万 6 千円の請求メールが届いた。電話したところ 5 回継続が条件のコースになっている。解約するなら 2 回目の代金を払ったうえで違約金が必要と言われた。そのような契約をした覚えはない。違約金を支払わずに解約したい。

●アドバイス

○低価格であることを強調する広告を見て 1 回だけのつもりで注文しても、定期購入が条件となっていて想定以上の金額を請求されるケースがあります。

○通販にはクーリングオフが適用されません。いつでも解約できると表示されていても、電話がつかまらない、オンライン上の解約手続きがうまく進められないなどの事例も多くあります。

○販売業者には販売サイトの最終確認画面で分量、販売価格・対価、支払いの時期・方法、解除に関する事項などの契約の申込み内容を確認できるように表示することが義務付けられています。申し込みの前には同画面で定期購入が条件となっていないか、解約の方法がどうなっているか必ず確認しましょう。

○うその表示や消費者を誤認させるような表示により誤認して申し込みをした場合は、申し込みの意思表示を取り消すことができます。トラブルを速やかに解決するためにも、最終確認画面はスクリーンショットで保存しておきましょう。

困ったことやトラブルが生じた場合は、一人で悩まず下記の相談窓口までご相談ください。

困ったときは、ピピッと相談！

【消費生活に関する相談窓口】

今治市消費生活センター Tel 0898-36-1655
(平日 午前9時～午前12時、午後1時～午後4時)

愛媛県消費生活センター Tel 089-925-3700

消費者ホットライン Tel 188 (いやや!)



県消費生活相談窓口イメージキャラクター

「こまどりのPiPi (ピピ)」