

「本当に1回？」最終確認画面をしっかり確認

SNS等の広告で「初回限定 格安価格」「初回 75%off」「通常価格 6,490円が特別価格 1,980円」など、通常価格より低価格で購入できることを表示する一方で、定期購入が条件となっている通信販売に関する相談が多く寄せられています。特に定期購入が条件であることを認識しないで注文しているケースが目立っています。

【事例】士別市 60歳代 女性

スマートフォンで、白髪染めシャンプーが「初回 1,980円」という広告表示があり、単品をコンビニ払いで注文して商品が届いた。約2週間後、「2回目の商品を発送するが、1回目の支払いがなければ発送できない」とメールが届いた。1回限りと思っていたので事業者へ電話をかけると定期購入になっていると言われ、契約書をメールで送ってもらおうと、小さな字で「定期コース」と表示されていた。事業者に解約を求めたが、応じてくれない。2回目の商品を返品し解約したい。

【処理結果】通信販売の返品は、事業者が決めた返品特約に従うことになるため、当センターから事業者に対して交渉をしたが受け入れてもらえず、3回目分からの解約を受け付けると返答され、相談者も了承した。

【詐欺的な定期購入商法禁止】

令和4年6月1日に、特定商取引法の改正により「詐欺的な定期購入商法」の規制が強化され、販売業者等は、取引における基本的な事項を最終確認画面等で明確に表示することが義務づけられました。また、誤認させる表示等によって申込みをした場合は、申込みの取り消しができるようになりました。しかし、表示義務が強化されても、相談事例のように商品のイメージや価格だけで、即注文してしまう消費者は少なくありません。トラブルを防ぐためにも、「最終確認画面」で契約条件を十分確認することが大切です。

■事前に確認すること！

- ・購入回数の制限無し！即解約OK！とあっても本当に1回だけなのか、小さな字で「定期コース」「〇回継続」と表示されていないか
 - ・解約や返品はできるか、解約は何日前までに連絡すれば良いか
 - ・利用規約の内容
 - ・特定商取引法について(画面をスクロールしていくと、小さな字で出ています)
 - ・「最終確認画面」をスクリーンショットで保存する
 - ・未成年者の場合、販売サイトに「法定代理人の同意を得ている」のチェック欄があるか
- トラブルが生じた場合には、下記士別消費者センターにご相談ください。

消費生活相談専用ダイヤル (0165)23-3820

午前8時30分～午後5時15分（土・日・祝日・年末年始を除く）

■事業者と消費者間の契約に関するトラブルや、消費生活で悩んでいる方専用

来所相談、電話相談、電子フォームでのご相談も受けています

（右記アドレスからアクセスし相談内容を入力）→<https://www.harp.lg.jp/MiYrWNqj>

