

通販の解約方法 確認していますか？

通信販売において「初回 980 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、定期購入が条件となっている健康食品や飲料、化粧品に関する相談が多く、2022 年 6 月 1 日に、「詐欺的な定期購入商法」の規制が強化された改正特定商取引法が施行されました。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、消費者が誤認される表示等により申込みをした場合は、取り消しができるようになりました。法改正によりトラブルは減少すると思われましたが、全国的には横這い状態です。

【事例】士別市 70 歳代 女性

SNS 広告で美容液がお試し価格、定期購入はいつでもキャンセルできるとあり注文。業者から頻繁にメールが届き、その後クレンジングなど他の商品も契約したが、翌月から肌に発疹が出たため使用を中止した。メールでキャンセル希望を通知すると「9 カ月の定期購入になっているため今は解約ができない」と返答メールが届いた。やむを得ず 9 か月後にメールや電話で解約希望を通知しているが、仮解約予約となるだけで応じてもらえず「今月分を発送準備した」とまたメールが届いた。有人のオペレーターに発疹のことも伝えたいが、全く繋がらない。

【相談処理】

相談者はメールで 10 回以上通知をしていると主張しましたが、スマホを確認するとチャット機能で通知していました。業者もそれについて確認をしましたが返品には応じず、未発送分と違約金なしで約 12 万円の支払いを未然に防ぐことができました。業者へは一律チャット機能での対応ではなく、有人オペレーターに繋がるような設定の改善を求めました。

【アドバイス】

●商品のイメージや価格だけで即注文してしまい、解約方法や購入回数の縛りなどを確認しない、時にはサイト名も分からない消費者は少なくありません。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。

●2024 年度、当センターで受けた「通信販売」の相談件数は 77 件（224 件中 34.4%）、うち定期購入における相談件数は 12 件です。「解約しようと電話をかけるが繋がらない」「いつでも解約可能とあったがフォームからしか解約できなく分からない」という解約方法についての相談が多くあります。

●最近では、事例のように有人オペレーターではなくチャット機能が対応したり、全てナビダイヤルで完結することが多く、申込みはクリックしていくだけで簡単にできますが、解約や休止は消費者にとって煩雑な方法の場合があります。申込時に、解約方法についてももしっかり確認しておきましょう。トラブルが生じた場合には、下記消費生活センターにご相談下さい。

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

