

SNSでネット通販、定期購入を解約できない!?

SNSなどの広告を見て、通常より大幅に安い価格にひかれ、「1回だけ」のつもりで化粧品やサプリメントなどを購入したところ、実際は複数回買わなければいけない定期購入が条件だったという相談や、解約したいけれど事業者に電話が全然つながらないという相談が多く寄せられています。

【事例1】士別市・高校生・女性

SNSで「美くなる」というサプリメントの広告を見て興味を持ち、公式ページを見ると初回10円で安いと思い商品を購入した。約1週間後商品とコンビニ用振込用紙が届いた。同様の手順で他2社にもサプリメントを申し込んだ。その後、2箱目が届き定期購入であることが分かった。困って郵便局にいくと事業者に電話をかけてくれたが繋がらず、消費生活センターを紹介された。

【事例2】剣淵町・30歳代・女性

SNSの広告を見てダイエットサプリメントを2種類申し込んだ。初回は無料であり、1か月後、2回目が届いた。定期購入であると分かり5回目まで毎月9,568円コンビニ払いをしていた。毎日飲用せず高額な代金のため、解約の電話をかけるが一向につながらない。解約はメールや文書では受け付けないとある。事業者に解約希望を伝えて欲しい。

【ひとこと助言】

○事例1は、申し込み時、利用規約や定期購入であることを確認せず申込み、3社から2回目の商品と高額な納付書が届き驚いた状況で相談にきました。広告を確認すると1回目は99.8%OFF、2回目以降は半額で3カ月の定期購入が必要である旨ははっきりと記載がありました。

当センターから事業者へ、未成年者契約の取消しを申し出て、2社は初回10円分を支払い購入、2回目の商品は事業者が送料を負担し返品することができました。他1社は全ての商品を取り消し、相談者が送料負担で返品しました。

○事例2は、相談者にメールで解約希望を伝えるよう助言し、当センターからも業者に電話をかけ、3日後に繋がり解約にいたりました。連絡が取りづらい会社も多く、いつでも直ぐに電話で解約できるとは限りません。

○申し込みの際は、広告のイメージだけで決めるのではなく、定期購入になっていないかなど契約内容をしっかり確認しましょう。スマートフォンでは、画面をスクロールした最後の方に、小さい文字で条件が書かれている場合があるので、注意が必要です。

不安に思うことやトラブルが生じた場合、下記消費生活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

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

直通電話 ●午前8時30分～午後5時15分【年末年始休みは12月28日～1月5日】

