

相談急増！

「おトクにお試し」のつもいが「定期購入」に!? 「解約できない」「支払えない」という相談が増加！

販売サイト等で「お試し500円」「モニター価格10円」「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、定期購入が条件となっている健康食品や飲料、化粧品の通信販売に関する相談が多く寄せられています。特に、定期購入が条件ということを知りたくないまま注文しているケースが目立ちます。

【事例1】士別市40歳代

ニュースサイトの広告で「モニター初回購入価格10円」とあり、注文しコンビニで10円を支払った。2週間後同じ商品が9袋(3カ月分)が一度に届き、商品代金33,825円を請求されている。驚いて事業者に電話すると、「2回目の商品一括購入がモニター条件」と言われた。高額なので解約したい。

【事例2】士別市30歳代

動画投稿サイトの広告で、「腸活でキレイスリム初回500円」「定期購入縛りなし」とあり注文した。効果が見られず2回目を中止するために何度も電話をするが繋がらない。広告には「初回のみ解約の場合、通常価格7,820円となる」「解約は次回商品発送の10日前までに電話で申し出」とあり期限が迫っている。

【事例3】士別市10歳代

スマートフォンでお試しのダイエットサプリや化粧品を見て、「お試し200円」「モニター価格100円」「初回0円」とあり、複数の通販サイトから次々に注文し代金を支払った。後日注文していないのに各社2回目の商品が届いた。全て定期購入とだったようで総額8万円以上の請求がある。高校生のため支払えない。

■割引価格の「初回」「モニター」「お試し」は、契約条件に注意！

2017年12月に、通信販売の広告表示の規制が改正され、2回以上の継続購入は、継続契約であることや金額・契約期間等の販売条件を広告に表示することとされました。

■解約や返品ルールの確認は「注文前」に

通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。

返品できるかどうか「返品特約」で必ず確認し、表示がない場合には、商品到達後8日以内であれば返品できます。

■「最終確認画面」を必ず確認

「最終確認画面」とは、申し込みの最終確認ボタンをクリックする前に、契約の確認や訂正ができる画面です。

■記録を残す

注文時の広告や契約内容(最終画面等)の印刷やスクリーンショットの撮影、事業者への連絡履歴などの記録を保存しましょう。事業者の請求に納得できない、連絡が取れない等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

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(土・日・祝日・年末年始を除く)

