

通信販売での 「定期購入」に関するトラブルにご注意!

相談事例

動画投稿サイトで「ダイエット効果のあるサプリメント、お試し500円」という広告を見て注文した。最近、初回の商品と同じ商品が届き、商品代金約6,500円の請求書が同梱されていた。驚いて事業者にお問い合わせすると、「5回の商品購入が条件の契約だ」と言われた。500円のお試しのみの購入で、定期購入が条件とは思わず注文した。注文時の最終確認画面にも高額な金額の記載はなく、定期購入が条件とも記載されていなかった。こんなに高額になるなら注文しなかった。納得できない。
(30歳代、男性)

問題点とアドバイス

販売サイト等で「1回目90%OFF」「初回実質0円(送料のみ)」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全国の消費生活センター等に多く寄せられています。トラブルにあわないために、次の点に注意しましょう。

(1) 「定期購入が条件となっていないか」「支払うこととなる総額はいくらか」など契約内容をしっかり確認しましょう

商品を注文する際には、事業者の販売サイトや申し込みの最終確認画面で、商品の価格や効果ばかりではなく「定期購入が条件となっていないか」「定期購入が条件となっている場合、継続期間・回数が定められているか」「支払うこととなる総額はいくらか」などの契約内容をしっかり確認しましょう。販売サイトや申し込みの最終確認画面を印刷したり、スクリーンショットを撮るなど、契約内容の記録もしておきましょう。

(2) 「解約・返品できるかどうか」「解約・返品できる場合の条件」など解約条件をしっかりと確認しましょう

インターネット通販をはじめ通信販売には、クーリング・オフ制度がなく、広告に表示された「解約・返品できるかどうか」「解約・返品できる場合の条件」等の返品特約に従うことになります。表示がない場合は、商品が届いた日を含めて8日間以内であれば、消費者の送料負担で返品が可能です(特定商取引法15条の3)。事業者がいつでも解約可能としている場合でも「次回商品発送の○日前までの申し出が必要」など、解約に当たって条件が定められていることが多く、注意が必要です。

(3) 事業者に連絡した記録を残しましょう

消費者が事業者に電話をしてもつながらず、問い合わせや解約の申し出ができないケースが多くみられます。事業者によっては、電話がつながりやすい曜日や時間帯をホームページ上で案内している場合もあるので、確認しましょう。また、事業者に連絡した証拠として、電話、メール、ファクス等の記録を残しておきましょう。