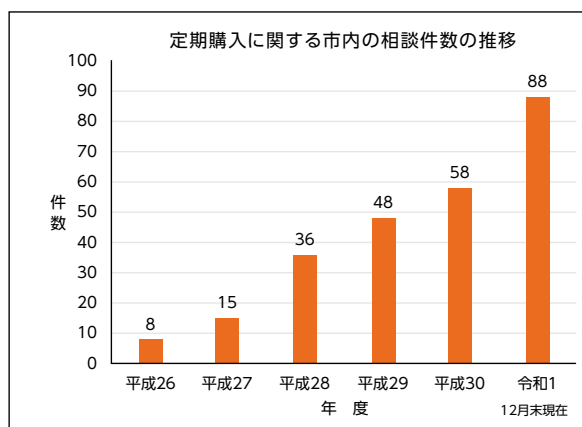


初回格安にだまされないで！ 「定期購入」トラブル激増！

消費生活センターでは、インターネットトラブルの注意を呼びかけていますが、手口は多様化し、依然としてネットトラブルの増加は止まりません。なかでも、通信販売の「定期購入」に関するトラブルが激増しています。そこで今回は、定期購入をテーマに事例などを挙げ、注意してほしい点をお伝えします。

問い合わせ／市民安全課 ☎55-2750 📠51-0367



定期購入のトラブルには、初回だけ安く、2回目以降は高額なのに、定期購入の表記が小さく消費者が見落としてやすいケースなどがあります。左記グラフのように、市内の相談件数は年々増加しています。

定期購入の相談件数は
この6年で10倍以上！

事例

100円のもりが4万円に！

スマートフォンでSNSを閲覧中、初回100円でダイエットサプリメントのモニター募集という広告を見つけた。定期購入ということは分かってはいたが、2回目以降は1袋2000円ほどと書いてあったので、後で解約をすればよいと思い申し込んだ。100円のサプリメントはすぐに届いたが、その後1週間ほどして2回目が届いた。

商品は20袋（4か月分）もあり、代金は総額約4万円だった。解約・返品したいと通販業者に申し出たが、「販売ウェブサイトにて契約の条件は記載されている、お客様都合の返品は受け付けません」と言われた。



インターネット通販を利用する際には
ご注意ください！

インターネット通販などの通信販売では、クーリング・オフ制度はありません。解約・返品可否やその条件は広告に表示された規約に従うこととなります（表示がない場合は商品が届いてから8日間以内であれば、購入者の送料負担で返品できます）。

通信販売で商品注文する際は、通販業者の販売ウェブサイトや申し込みの確認画面で、定期購入が条件になっていないか、なっている場合は継続期間や回数、支払総額などの契約がどのような内容か、しっかりと確認する必要があります。

細部までよく確認を！

ところが、お感だけを強調し、契約条件や総額が目立たないウェブサイトもあります。このため定期購入であることに気がつかなかった、大丈夫だと思って細部までよく確認をしなかった、という相談が絶えません。特にスマートフォンは画面が小さく、重要な部分を読み飛ばしがちです。

後で気づき、通販業者と交渉をしても断られるケースが多数です。便利なインターネット通販ですが、読みにくい場合は画面を拡大するなどして細部まで読み込むことが大切です。十分ご注意ください。

ほかにもこんな トラブルが！

未成年者なのに取り消せない！

【解説】

申し込みの際に、規約の項目『未成年者が利用する場合は親権者の同意を得ること』で、同意のチェックボックスにチェックが入っている場合や、生年月日の入力がない場合、「大人が払いたくないから、未成年と偽って申し込みをしている可能性がある」と見なして、取り消しを認めない通販業者もいます。日ごろから、家族で契約について話し合うことが大切です。

条件が厳しく返品できない！

【解説】

規約には「返品できる」と書いていても、返品するためには対象の商品に同封されていた説明書やリーフレット、商品の容器、付属品、おまけなどが、全てそろっていないければ返品に応じない通販業者もいます。返品不良を理由にサブリなどを返品する場合は、医師の診断書の提出を求められることもあります（病院に

通院などしている場合は、通販で商品を購入する前に医師・薬剤師と相談してください）。

解約したくても電話が
つながらない！

【解説】

何度電話をかけても話し中だったり、ずっと保留の音楽が流れるだけの状態が続いたりすると、このまま連絡がとれず、次の商品発送をされないか不安になりがちです。通販業者の問い合わせ窓口は、月曜日などの休み明けや、朝の業務開始直後に混み合います。また、業者によっては、正午ごろから午後2時ごろにかけて従業員が交代で昼休みに入るため、手薄になる場合もあります。そのため、夕方と比較的つながりやすいようです。メールの問い合わせフォームがあれば、それを利用してもよいでしょう。

広告と公式サイトで
内容が違う！

【解説】

SNSに表示された広告には、初回お試しのみで解約できると書いてあったのに、いざ解約しようとする時、「公式サイトにはそのようなこ

とは書かれていない。SNSに書かれていたことは関係ない」と言われて解約できない、といったトラブルが報告されています。SNSの広告だけを信じず、公式サイト申し込み画面で条件をしっかり確認することが重要です。

富士市消費生活センターを ご利用ください！

富士市消費生活センターでは、インターネット関連のトラブルだけでなく、契約に関する困りごとなど、消費生活に関するさまざまな相談を専門の相談員が受け付けています。直接または電話でご相談ください。
と き／月々金曜日 9～16時
ところ／市役所3階北側
問い合わせ／富士市消費生活センター
〒413-8555 2756

出前講座を実施しています

悪質商法からの被害を未然に防ぐため、お住まいの地域や企業、学校などに出向いて啓発講座を行っています。詳しくは、富士市消費生活センターへお問い合わせください。

対策 〈契約は慎重に〉

- 注文前に次のことを確認する
- ・定期購入かどうか
 - ・定期購入の場合、期間と支払い総額
 - ・解約や返品ができるか、できる場合はその条件も

消費生活相談Q&A

- Q どんな相談ができるの？
- A 消費者と事業者との契約に関するトラブルなどです。個人間のトラブルや裁判で係争中の相談はお受けできません。相談費用はかかるの？
- A 相談に関する費用はかかりません。通話・通信にかかる費用は自己負担となります。事業者も相談できるの？
- A 原則、事業者からの相談は受け付けできません。ほかの相談機関をご紹介します。



富士市消費生活センター
キャラクター「ふじまる」