

気になる相談（平成30年1月）

【相談事例】

○ お試しのつもりで申し込んだら定期購入になっていた

スマートフォンのニュースサイトのバナー広告で、ダイエット食品のサイトを見つけた。お試し価格が「500円の送料のみ」との表示だったので、安いし、効果がなければすぐに止められると思って注文した。一度限りだと思っていたら2回目が届いたが、効果もなかったので、解約しようと電話をしたら、「4回以上の購入が条件であり、そのことは表示している。途中でやめる場合は、規約どおり最初に送った分も商品の通常価格5,000円の支払いが必要。」と言われた。

【注意点】

○ インターネットの広告サイトには多くの情報が掲載されている。

一般的に、インターネット上の広告では、「お試し価格」、「1回目無料、送料のみ」などの表示が強調されています。これに比べて、一定期間の定期購入が条件であることや定期購入期間中は解約を受け付けないこと、解約する場合は通常価格の支払いが必要であることなど、重要な情報は、他の情報より小さい文字で書かれていたり、画面の最後や注文画面とは別のページに記載されている例が見受けられます。特にスマートフォンの場合は、画面が小さいこともあり、重要な内容が書かれているページを読まないまま注文をしてしまうこともあります。

○ 通信販売による購入はクーリング・オフできない。

ネット通販も含み通信販売により商品を購入した場合は、訪問販売の様に不意打ち的な勧誘により購入したものではないので、消費者からの一方的な契約解除であるクーリング・オフは適用されません。このため、契約条件や解約については、事業者が定めた規定によることになります。

【対処法】

ネット通販を利用して商品の購入をする場合は、画面に様々な情報が掲載されています。価格割引や限定商品などの目に留まりやすい情報だけでなく、定期購入などの他の条件がないか、内容をよく確認してから購入するかどうかを決定しましょう。

また、ネット通販には、クーリング・オフの適用がないので、購入の決定はよく考えてからにしましょう。

○不安なことがあったりトラブルに巻き込まれた場合は、一人で悩まず、最寄りの消費生活相談窓口に相談しましょう。

○愛媛県消費生活センターでは消費生活に関する相談を受け付けております。また、愛媛県内の全ての市町にも「消費生活相談窓口」が設置されています。