

気になる相談（令和4年11月）

テレビショッピングなどを見て電話で注文したら、意図せず「定期購入」に！？

通信販売での「定期購入」に関する相談が全国の消費生活センター等に引き続き多く寄せられています。相談の多くがインターネット通販でのトラブルですが、テレビショッピング、ラジオショッピング、新聞広告等による通販、カタログ通販などによるトラブルもあり、契約当事者の年齢は高い傾向にあります。

【相談事例】

- 3か月前、拡大鏡が今なら通常価格の半額で販売されているという折込広告をみて、販売業者に電話した。そのとき、販売業者から「目にいいサプリメントがあるので試供品を送る」と言われた。後日、拡大鏡とサプリメント1袋が届いた。一緒に届いた明細書には、拡大鏡はプレゼント、サプリメントが3,000円と記載されていた。その1か月後、販売業者から同じサプリメントが届き、さすがにおかしいと思い販売業者に電話したがつながらなかった。明細書を見ると「1年定期」と記載がある。サプリメントの「定期購入」を注文した覚えはないがどうしたらよいか。
- 3か月前、テレビショッピングで漢方薬の広告を見て、販売業者に電話したところ、「3か月は飲まないと効果があらわれない」とのことであり、お試しのつもりで3箱（3か月分）購入した。しかし、2日前、販売業者から同じ商品3箱が再び届き、定期購入であることが分かった。すぐに販売業者に問い合わせたところ、「変更やキャンセルについては次回お届け予定日の10日前までに連絡を」と言われた。2箱飲んだところで効果は感じられず、これ以上、そのような商品に高額な代金を支払いたくない。

【注意点】

- 消費者が通信販売等で商品を購入するために販売業者に電話すると、別の商品や複数月分の商品の購入を勧められることがあります。
- 電話注文時に販売業者から突然勧誘され、消費者が別商品や複数月分の商品を1回限りのつもりで購入したら、実際は定期購入契約になっていたというケースがあります。
- 電話注文時の販売業者からの勧誘は、「電話勧誘販売」に該当せず、「通信販売」に該当するため、販売業者の契約書面の交付義務やクーリング・オフがありません。

【対処法】

- 電話注文時に販売業者から「定期購入」を勧誘されても、理解できなければきっぱり断りましょう。
- 電話注文時の勧誘で、不要な商品を購入したり、意図しない定期購入契約を結んだりしないようにしてください。
- 不安に思った場合やトラブルになった場合は、すぐに最寄りの消費生活相談窓口にご相談しましょう。

消費者ホットライン 188 又は 愛媛県消費生活センター(TEL:089-925-3700)