

気になる相談（令和5年4月）

「定期購入」トラブル急増！低価格を強調する販売サイトには警戒を！

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。改正特定商取引法施行後も、依然として相談件数は増加しており、注意が必要です。

【相談事例】

- 1週間前、通常価格1万円以上する化粧水が初回限定1,000円で購入できるとの広告をスマホで見て、販売サイトにアクセスして注文した。商品に同梱されていた納品書に次回お届け日の記載があるのに気づき、販売業者に連絡したところ「全4回の購入が条件の定期コースになっている」と言われた。また、解約を希望すると「1万円の解約手数料を支払う必要がある」とも言われた。定期コースであることも、解約手数料がかかることも知らなかった。
- 2週間前、定価1万円の化粧クリームが特別価格1,000円とのSNSの広告を見て、販売サイトにアクセスして「いつでも解約可能」な定期コースと思って注文した。初回の商品が届き、試してみたが肌に合わず、2回目の商品が届く前に解約しようと思い販売業者に電話した。しかし、電話はなかなかつながらず、つながっても「オンラインで手続きを」と案内されて、結局うまく手続きができなかった。しばらくして、改めて販売業者に電話したところ「初回のみで解約の場合は定価との差額9,000円を支払う必要がある」と言われた。いつでも解約できると思っていたし、初回で解約する場合に定価との差額を支払う必要があるとも思っていなかった。

【注意点】

- 販売業者は、取引における基本的な事項を最終確認画面等で明確に表示するよう、特定商取引法で義務付けられています。しかし、表示自体はされていても、消費者に誤解を与えるおそれがある、明瞭かつ分かりやすいとはいえない表示もみられます。
- 「いつでも解約できる」と表示されていても、実際に解約しようとする、電話が繋がらなかったり、オンライン上の解約手続きがうまくできなかったりと、容易に解約ができないような販売業者が存在します。
- 低価格を強調したり、注文を急がせたりする販売サイトは特に注意が必要です。

【対処法】

- 取引の基本的事項が表示されている「最終確認画面」は、スクロールして最後までしっかり確認しましょう。
- 契約条件が表示されている画面は、スクリーンショットで保存しましょう。
- 契約前には、販売業者の情報や評判を入念に確認するようにしましょう。
- 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)