

通信販売の定期購入トラブル—すんなり解約できない—

【事例1】

スマートフォンで、痩せるサプリメントが「初回限定価格300円、2回目からは割引価格の6千円、解約保証等」という広告を見て、定期購入契約だがいつでも解約できると思い気軽に申し込んだ。1回目を送られてきて試したが解約しようと思い、事業者と連絡すると「単品購入価格の1万5千円を支払えば2回目からの解約に応じる。このことは解約保証に書いてある」と言われた。そのような記載があったか覚えがない。

【事例2】

ネット通販で6回の定期購入コースで初回限定980円の脱毛クリームを注文した。解約は次回商品発送日の10日前までに電話でするよう記載があった。2回目からは解約しようとして事業者と電話し続けているが一向につながらない。

インターネット通販に関して、定期購入契約だが途中で簡単に解約できると思っていたところ、実は解約に様々な条件が設けられていた、解約可能期間に事業者と連絡が取れないなどで、思うように解約できないという相談が寄せられています。

通信販売では、法律によるクーリング・オフ制度がなく、事業者が広告に表示する返品や解約の条件に従うこととなります。

広告の表示について、事業者には広告に「定期購入契約である旨、支払総額、契約期間、解約条件等の主な契約内容の全て」を「消費者に分かりやすいように」表示する義務があり、特定商取引法の改正や*ガイドラインにより強化されています。しかし、いまだに問題のある表示が散見され、事業者には改善が求められます。

*「インターネット通販における『意に反して契約の申込みをさせようとする行為』に係るガイドライン」

【消費者へのアドバイス】

- ① 注文申し込みを確定する前に、定期購入か単品購入か、解約・返品条件はどうなっているかを、小さな文字や面倒であっても必ず確認しましょう。
- ② 一方的に受取拒否や返品、支払いを放棄しても解約になりません。事業者と解約の合意が必要です。
- ③ 万が一のトラブルに備えて、広告や最終申込確認画面、受注メール、納品書といった事業者とのやり取り等の記録を残しましょう。
- ④ 電話がつながらない場合、つながるまでかけることとなりますが、念のためメールやファックスで解約の意思を伝えておきましょう。

困った時には、お近くの消費生活センター等に御相談ください。

消費生活センターへのお電話は、全国共通の電話番号「188」にお掛けください。