

# お試し1回限りだと思っていたら…

# 通販の定期購入トラブル急増中!

近年急増しているネット広告などをきっかけとした通信販売の定期購入トラブル。その原因は、契約内容や条件に関する表示が分かりにくいことにあります。小諸市消費生活センターにも定期購入トラブルに関する相談が多数寄せられています。今回は、消費者の皆さんがネット通販を利用するときに確認すべきポイントを紹介いたします。トラブルの際は、一人で悩まず、消費生活センターへご相談ください。

問 小諸市消費生活センター

## 定期購入トラブル事例

- ◆「初回限定〇%オフ」「お試し価格」などという SNS 広告を見て、お試しのつもりで申し込んだところ、実際には2回目以降が高額な定期購入契約だった。
- ◆広告には「いつでも解約できる」と書いてあり、解約のため事業者に電話したが、実際には複数回の定期縛りがあり解約できなかった。
- ◆解約のため事業者に電話をするが、なかなか電話が繋がらず解約できない。
- ◆初回で解約しようとする、通常価格との差額分の支払いを求められた。
- ◆定期縛りなしのはずが、注文後に特別割引クーポンを使用したところ、定期コースになっていた。



## トラブル防止のポイント

- ◆低価格を強調するネット広告を鵜呑みにせず、信用できる事業者を選びましょう。
- ◆注文前に必ず規約や最終確認画面を確認し、契約の内容や解約条件を確認しましょう。
- ◆注文完了の前に必ず広告や最終確認画面をスクリーンショットや写真で保存し証拠を残しましょう。
- ◆事業者<sub>に</sub>電話をした場合、電話をかけた番号や日時、対応した担当者名を記録しましょう。

## 最終確認画面チェックリスト

- 定期購入が条件になっていませんか？
- 継続期間や購入回数が決められていませんか？
- 支払総額はいくらですか？
- 解約の際の連絡手段を確認しましたか？
- 「解約・返品できるか」「解約・返品の条件」などの返品特約や解約条件を確認しましたか？
- お届け予定日や利用規約の内容を確認しましたか？
- 「割引クーポン」を使用したら定期コースに変更になっていませんか？
- 最終確認画面をスクリーンショットで保存しましたか？



### ポイント POINT

価格や申込の解除等の重要事項を事業者が最終確認画面に表示しないことにより誤認して申し込んだ消費者は、契約の申し込みの意思表示を取り消せる場合があります。



◀ その申込み、定期購入になっていませんか？もう一度「最終確認画面」をチェック！（国民生活センターHP）

- **相談窓口** 小諸市消費生活センター（市民課内） ☎ 31-5100  
※土日祝日年末年始除く
- **休日相談** 消費者ホットライン ☎ 188（いやや）