

消費生活

No. 136

令和3年3月31日

編集発行 成田市消費生活センター ☎0476-23-1161 成田市花崎町760 市役所2階



◆家にいる時間が増え「お試し」
定期購入のトラブルが増えています。

お知らせ

令和2年度成田市消費生活パネル展を開催しました。

令和2年度成田市消費生活パネル展を開催しました。

今年度の消費生活展の開催については、新型コロナウイルス感染拡大の影響を考慮し、赤坂ふれあいセンター(2月2日(火)～2月4日(木))成田市役所1階市民ロビー(2月8日(月)～2月12日(金)(2月11日(木)を除く))にて「消費生活パネル展」を開催いたしました。

合計16の消費者団体等に協力いただき、消費者トラブル、環境、電気、ガスなどの啓発物の展示やチラシの配架を行い、啓発を行いました。



家にいる時間が増え

「お試し」定期購入の落とし穴

1回限りのお試し購入だと思い、定期購入が条件であることを消費者が

例1 お試しだけのつもりで注文したが定期購入が条件だった。



動画投稿サイトで「ダイエット効果のあるサプリメント、お試し500円」という広告を見て注文した。最近、初回の商品と同じ商品が届き、商品代金約6,500円の請求書が同封されていた。驚いて事業者にお問い合わせると、「5回の商品購入が条件の契約だ」と言われた。500円のお試しのみだと思って注文しており、注文時の最終画面にも定期購入が条件だとは記載されていなかった。こんなに高額になるなら注文しなかった。

例2 2回目に数か月分の商品が一度に届いた。



動画投稿サイトに出ていた広告を見て、お試し300円のダイエットサプリを注文した。商品は届いたが、後日頼んだ覚えがないのに2回目の商品発送を知らせるメールが届いた。

4か月分20袋がまとめて発送され、商品代金は約4万円であった。お試しの商品を注文しただけで、定期購入が条件であることや支払うことになる総額を販売サイトで見た覚えはない。事業者に解約を申し出たが、「2回目まで購入しなければ解約できない」と言われた。このような高額な支払いはできない。

例3 カウントダウンに焦って注文したら実際には定期購入が条件だった。



スマートフォンでお試しのダイエットサプリメントの販売サイトを見た。カウントダウンが表示され、「今なら100円で提供する」とあったので、焦って思わず注文してしまった。商品が届いた後、特に事業者には依頼しなかったため契約は終わったものと思っていたが、後日約7,000円分のサプリメントが届き、同封されていた書面には最初の商品から5回目までは解約できない定期購入であることが書かれていた。事業者にお問い合わせても「解約できない」と言われた。

トラブルが増えています。



が認識しないまま商品を注文し、トラブルになるケースが増えています。

例4 いつでも解約可能の定期購入を解約しようとしたが、解約の申請期間外だと断られた。



定期購入が条件だが、いつでも解約できると記載のあった美容液をネット注文した。数日後初回の商品が届き、コンビニで商品代金約4,000円を支払った。2回目以降の価格は約12,000円だった。2回目を解約しようと思い事業者へ電話すると、「解約は次回発送予定日の7日前までに連絡が必要。次回の発送は2日後なので今は解約できない」と言われた。販売サイトを確認すると「変更は次回お届け予定日の7日前までにご連絡ください」と記載されていたが、小さく気付かなかった。2回目以降を解約したい。

例5 いつでも解約できるはずが、事業者へ電話が繋がらず解約できない。



ネットで検索して見つけた化粧クリームを注文した。初回は約2,000円、2回目からは約4,000円で、いつでも解約できるとのことだった。初回の商品が届き使ってみたがこれ以上は必要ないと思い、事業者へ解約を申し出るために電話をかけた。しかし、何度かけても回線が込み合っていて繋がらない。解約は、次回商品発送の10日前までに電話で申し出なければいけないとなっているが、電話が繋がらないうちに時間が経ってしまう。どうしたらよいか。

例6 体調不良を理由に解約を申し出たが、医師の診断書を求められた。



初回お試し価格500円というダイエットサプリメントの広告を見て、試してみようと思い注文した。届いた商品を飲んだところ、腹痛になり、飲み続けられなかった。その後同じ商品が届き、定期購入であることがわかったが、申込時には気づかなかった。事業者へ体調を理由に解約を申し出たところ、「初回を含めて4回の購入が条件なので、途中解約はできない。医師の診断書を提出すれば、解約を検討する」と言われた。飲まないものをあと3回購入するのは納得できない。

アドバイス1 定期購入が条件となっていないか、支払う総額はいくらか、などの契約内容をしっかり確認し、契約内容を記録しましょう。

定期購入の場合、広告上にその条件・契約期間・金額などを表示し、申し込みの最終段階の画面上にも定期購入の主な契約内容のすべてを表示するよう特定商取引法で決められています。

しかし、その表示がわかりにくい場合や、特典が強調されていることが多いと、消費者は条件に気づかないまま注文することがあります。

特にSNS上の広告や、動画広告をきっかけに販売サイトに至るケースの場合、これらはアフィリエイト広告であることが多く、広告からのリンクで販売サイトにつながります。商品の注文は販売サイト上で行いますが、きっかけとなるSNS上の広告や、動画広告では商品の効果や低価格が強調されているため、消費者は定期購入が条件であることを十分に認識しないまま商品を注文することになります。しかし事業者は、アフィリエイト広告の内容については把握できないと主張し、事業者サイトには記載があることで、消費者が定期購入だとは知らなかったと言っても認めてくれないことが多いようです。

記載がない場合は、それを理由に事業者と交渉することができますので、広告や注文最終確認画面を記録(スクリーンショット・プリントアウトなど)しておくことが重要です。



アドバイス2 解約・返品できるか、その場合の条件など解約条件をしっかり確認しましょう

通信販売にはクーリング・オフ制度がありませんが、その代わりに返品・解約の決まりについて記載することになっています。商品によって体調不良になっても、解約するには医師の診断書が必要と書かれている場合も多く、記載があれば、消費者はその決まりに従うことになりますので、契約する前には、必ず確認するようにしましょう。



アドバイス3 事業者連絡した記録を残しましょう

事業者への解約電話が繋がらない場合、連絡した証拠として、電話・メール・FAX等の記録を残しておきましょう。

アドバイス4 口コミチェックは契約前にしましょう

トラブルになった後で、ネットの口コミを検索したら同様の被害が多いと書かれていた、と申し出る消費者も多いですが、そのことを理由に事業者と解約交渉することは難しいので、注文する前に口コミをチェックする習慣をつけましょう。

商品によって体調を崩した場合は、すぐに使用を中止し、状態が改善しない場合は速やかに医師の診断を受けましょう。不安な時、トラブルになった場合は、消費生活センターに相談してください。

消費生活に関するトラブルでお悩みの方、お気軽にご相談ください。

相談日時／月曜日～金曜日(祝日、年末年始を除く)午前9時30分～午後4時30分

● 成田市消費生活センター(成田市役所2階) ☎0476-23-1161 ●