

消費者啓発参考情報「くらしの110番」トラブル情報

その注文、本当に「お得」？

ー結局、高額請求になる「定期購入」トラブル！注文は慎重にー

【事例1】

オンラインゲーム中に、「化粧品が定価90%オフの1980円！いつでも解約可能」と大きく表示されたバナー広告が現れ、安いと思い注文した。商品が届き、解約の連絡をすると「初回での解約は、定価と初回代金の差額を払うようサイト内に表示してある」と言う。見た覚えがない。

【事例2】

SNS閲覧中に出てきた「美容液がお得な4千円」の広告を見て、お試しで注文した。注文後に「美容品プレゼント」と表示され、何度かスクロールした所にあった注文ボタンを押した。先日、同じ美容液が届いたので、注文していないと申し出ると「『美容品プレゼント』のところの注文ボタンを押すと、全7回の定期コースに変更になる」と言われた。

通信販売で、「初回〇円」「お試し価格」「定期縛りなし」などの広告を見て1回限りと思い注文したら、「定期購入」だったという相談が後を絶ちません。最近では、クーポンやプレゼントが「もらえる」と思い申し込んだら、定期購入に変更していたというケースもあります。

また、「いつでも解約可能」など、「定期購入だが、安価な初回代金だけ支払えば購入できる」と誤解を招くような広告・表示を見て注文したが、実際には違約金や複数回の受け取り必須などの「解約条件」が設けられていて、結局は高額な請求をされるケースも見られます。

安さやお得をうたった広告から、高額な請求になる「定期購入」へ誘導されるかもしれません。定価に比べ著しく安い・お得などの場合、注文は慎重に行う姿勢が求められます。

【消費者へのアドバイス】

1. 「お得」だけをうのみにしてすぐ注文するのではなく、契約内容を十分確認しましょう。
2. 注文前に広告や最終確認画面をスクリーンショットし、保存しておきましょう。トラブル発生時に証拠となって解決につながる場合があります。
3. 通信販売には原則クーリング・オフはなく、受取拒否や支払いをせず放置していても解約になりません。必ず販売業者に連絡し、解約の合意を取りましょう。

困った時には、お近くの消費生活センター等にご相談ください。

消費生活センターへのお電話は、消費者ホットライン「188」へおかけください。

(くらしの110番 2024年4月)