

消費者啓発参考情報「くらしの110番」トラブル情報  
通信販売の定期購入 - トラブルに備えスクリーンショットをしましょう -

【事例】

ネット通販のサイトに「シャンプーが初回500円、定期コースだが回数縛りなし、いつでもやめられる」とあったので注文した。初回分に同梱の納品書で、次回は3週間後に3本まとめて届けられ、合計2万円の請求になると知った。高額すぎるので解約することにした。解約は次回分発送の10日前までに電話で販売業者に申し出ることと指定されているが、何度電話しても全然つながらない。

インターネット等の通信販売で、定期購入の契約とは把握していたが、「いつでも解約できる」とあったので、安価な初回だけの購入でも良いのだろうと思い注文したところ、2回目からは思いがけず高額になると分かり、解約したいが解約対応期間が短い、業者と連絡が取れないなどの相談が後を絶ちません。

本年6月に施行された改正特定商取引法により、販売業者は「注文の最終確認画面に、消費者が一目見て契約内容が分かるよう回数や総額、解約方法などの重要事項を表示すること」が義務付けられました（詳しくは、消費者庁の「通信販売の申込段階における表示についてのガイドライン」を参照）。しかし、現在も内容が不十分な販売サイトが見受けられます。

他方で、消費者の意識の改善も求められます。通信販売にクーリング・オフはなく、解約は事業者が定めた特約に従うこととなります。規約や注文内容の確認が重要なのですが、「見ていなかった」というケースが多く見られます。

また、販売業者に解約等を交渉する際に、販売サイト等の記載事項を検証する場合がありますが、ウェブサイトは書き換えたり、同じURLでも閲覧する人の年齢や性別等に合わせて表示内容を変えたりできます。消費者は、自分が注文した時のサイト画面を再現できるようにするなど、トラブルに備えることが大切です。

【消費者へのアドバイス】

1. 注文を確定する前に必ず規約や最終確認画面で重要事項を確認しましょう。
2. お得感を強調した広告や最終確認画面は必ずスクリーンショットや印刷をして保存しましょう。
3. 販売業者と電話がつながらない場合は、いつ、何回かけたか等の履歴・メモ等を残しておきましょう。
4. 商品を一方的に送り返しても解約にはならず、支払いの督促は止まりません。解約には必ず販売業者の合意が必要です。

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」へお掛けください。

（くらしの110番 2022年12月）