

消費者被害注意情報

201713号

平成30年1月16日
島根県消費者センター
田邊(相談)・立花(啓発)
Tel:0852-22-5103
Fax:0852-32-5918
E-Mail:syohisen@pref.shimane.lg.jp

「お試し」のつもりが「定期購入」!? 業者と電話やメールが繋がらないケースも

「スマホのSNS広告にあった”モニター限定価格”や”お試し価格”に魅かれて申し込んだら定期購入になっていた。解約したいけど業者に電話しても繋がらない。」というネット通販トラブルの相談が急増中

相談

(事例1)

スマホのダイエット飲料の広告を見て初回モニター価格が数百円と安かったので、注文画面から申し込み、カード決済をした。ところが4回の定期購入になっていることがわかり、業者に電話したら「4回受け取った後でないとキャンセルできない」と言われた。

(事例2)

スマホで「お試し価格980円」の除毛クリームを申し込んだ後で4回の定期購入であることがわかった。1回目の受け取りの後で業者に電話して解約を申し込んだら「通常価格(9,000円)を支払え」と言われた。

(事例3)

スマホのSNSで「消臭サプリ先着100名様500円」のポップアップ広告をみて申し込んだら、今日商品が届いた。同封されていた説明書を見ると、3か月継続総額2万円の定期購入になっていた。わかっていたら契約しなかった。今からでもやめたい。

県消費者センターの対応

(事例1)

県センターでは販売業者に対し表示の問題点を指摘した上で途中解約を交渉しました。結果、相談者が初回配送分のみ定価の半額を支払うことで解約となりました。

(事例2)

センターで広告表示を確認したところ1ミリ以下の文字で「4回の継続購入が条件」と記載がありました。しかし、最終確認画面に総額表示がなかったことから、不適切な表示を理由に途中解約を交渉し、1回分を支払い2回目以降は解約となりました。

(事例3)

広告には定期購入であることや総額の表示が全くなかったため「違法な表示により意に反した申し込みを行った」ことを理由に交渉した結果、購入契約は解約となりました。

アドバイス

ネット通販では、申し込む前に次の点を確認しましょう。

- 「定期購入が条件となっていないか」など契約内容
 - 「解約・返品の可・不可、時期、状態」など解約条件
- 申し込み画面や業者への記録は残しておきましょう。

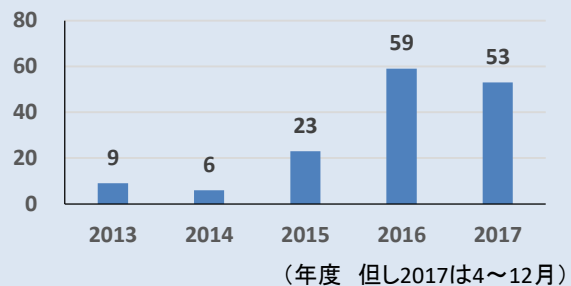
ネット通販の広告(参考資料)

コース 初回購入価格

800円 (税抜)

送料無料

県内の消費生活センターが受け付けた
ネット通販の「定期購入」に関する相談件数



通信販売における広告表示事項は 特定商取引に関する法律第11条で 次のとおり定められています。

- ・販売価格(送料についても必要)
- ・代金の支払い時期、方法
- ・商品の引渡時期
- ・商品の売買契約の申し込みの撤回または解除に関する事項(返品特約を含む)
- ・事業者の氏名(名称)、住所、電話番号
- ・代表者または業務責任者の氏名
- ・申し込みの期限
- ・販売価格、送料等以外に購入者が負担すべき金銭の内容と額 等