令和４年８月

【 ネット通販の定期購入トラブル 】

【相　談】

「お試し１，０００円」というネット広告から化粧品を購入したが、後日、定期購入の２回目が届き３９，０００円の請求があった。元々、お試しだけで回数縛りのある契約の認識はなかったので、すぐに商品を送り返し、事業者に解約を申し出たところ「４回受取が条件で解約は出来ない。」という。解約することはできないのか。

【アドバイス】

ネット広告や通販サイトには、お得感を強調した文字が目立ち、定期購入が条件といった契約内容が小さく表示されるなど、分かりにくいものがあります。「お試し実質無料！」「初回限定○％オフ」などのお得な情報に気を取られず、注文画面の隅々まで情報を読み取ることが大切です。

通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。解約・返品は、事業者のルールに従うことになります。契約成立の後は、利用者が受取拒否をしただけでは解約にはならず、支払い義務は残ってしまいます。解約については、事業者の合意が必要です。

　トラブルを避けるには、注文確定のボタンを押す前に、契約内容をしっかり確認することが重要です。サイトの返品・解約のルールのほか、定期購入が条件の場合、継続期間や支払い総額なども確認しましょう。万一のトラブルにそなえ、最終確認画面のスクリーンショットを残しておきましょう。

解約可能期日までに、相手と連絡がつかないという相談もあります。曜日・時間帯を変えて、つながるまで電話をかけるほか、メールでも連絡しておくとよいでしょう。

このようなトラブルは、若い世代からの相談も多く寄せられます。民法改正により、今年４月から「成年」となる１８歳・１９歳の皆さんも、慎重に契約内容を確認しましょう。

**消費者ホットライン　　☎局番なしの１８８（泣き寝入りはいやや！）・・・お近くの消費生活センター等につながります。**