令和５年３月

【 「定期購入」トラブルが続いています！ 】

【相　談】

「お試し！９割引き1000円『定期しばりなし』」との動画サイトの広告で化粧品を購入。その後「次回分送付。代金３万円」とメールが届き、驚いて事業者に連絡した。指示のとおり解約手続をしたが、商品が届いたので返送した。しかし、事業者は「3回目の解約はできているが、2回目の代金は支払ってもらう」と譲らない。支払わなくてはならないか。

【アドバイス】

「お試し」と思い注文したが「定期購入」だったという相談は非常に多く寄せられます。動画サイトやSNSの広告には、消費者が勘違いしやすい表現がみられます。「定期しばりなし」は、回数の制限がないだけで「お試し」と同様に定期購入でよく使われる言葉です。

ネット通販では、返品・交換や解約のルールは、事業者が利用規約などに示す内容に従うことになります。消費者は、注文確定ボタンを押すと、申込みが完了し、注文内容を送信すると同時に、記載された利用のルールを確認し了承したことになります。利用する際は、「最終確認画面」の記載内容を漏らさず確認し、冷静に判断しましょう。よく理解しないまま注文することがトラブルの入口です。

「定期購入」のトラブルは全国で多発し、法的な整備も進められています。トラブルに遭った時には、ひとりで悩まず消費生活センター等に相談しましょう。ご相談によっては、斡旋でも折り合いがつかず、裁判外紛争解決手続（ADR）による解決をはかることがあります。いずれの方法でも、トラブル解決には消費者の手元の記録が不可欠です。取引のメールの他、手がかりとなる最終確認画面や広告サイトのスクリーンショットを保存しておきましょう。

**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。**