平成２９年１月

【お試しのサプリメントを注文したのに定期購入だった！】

【相談】

ネット通販で美容・ダイエット用サプリメントが「お試し５００円」というのを見つけ、注文し届いた。１カ月後にまた同じ商品が今度は定期購入品として届いた。注文するときに説明をよく読んでいなかったが、確認すると小さな文字で「２回目から３千円」「毎月届く」とあった。事業者に連絡をしてもいつも「混み合っている」と録音が流れ、つながらない。どうしたらいいか。

【アドバイス】

事業者のホームページを確認したところ、「初回を除き、合計○回の受け取りが条件です」と明確な表示がありましたが、契約時と相談時の時間差があるため、画面表示が改められた可能性もあり、契約時の画面表示の確認はできませんでした。

　センターには同様な相談が多くあり、定期購入になることや定期購入期間内の解約はできないことの表示が分かりにくいという内容です。

　「お試し」「初回○○円」「９０％ＯＦＦ」などの表示が強調されている半面、例えば○回以上の継続が条件であるという重要な内容が小さい文字で表示されているため、２回目の商品が届いて初めて定期購入に気づくケースが多くみられます。

　また、事業者に解約や問い合わせの電話をかけても混み合っていてつながらず、解約が可能な期間が過ぎてしまう場合もあります。

　相談者には、表示が分かりにくい、何度電話をかけてもつながらないという問題点を事業者に伝えて解約の交渉をするよう助言しました。その後、事業者から初回分について定価との差額を払えば、それ以降は解約するという提案があり、承諾をしたと連絡がありました。

　契約時には、定期購入が条件になっていないか、定期期間内の解約は可能かなどをよく確認して申し込みましょう。

　…………………………

　消費者ホットライン＝電話１８８（いやや！）　お近くの消費者相談窓口につながります。