

★.....★

いばらき消費生活 メールマガジン

★.....★

2023年4月21日 196号

■□■□■□■□■□■□■□■□■□■□■

1. はい！相談室です

1 回限りのつもりが「定期購入」になっていた！

2. 国民生活センターからのお知らせ

「消費者トラブルFAQサイト」の開設について

■□■□■□■□■□■□■□■□■□■□■

1. はい！相談室です

インターネット通販の定期購入の相談が増えています。

Web サイトでダイエットサプリメントが「格安で」案内されている広告を見て販売サイトにアクセスし、1 回限りのつもりで注文をした。

1 回目の商品が届いた後、また同じ商品が届き、広告よりも高い金額の請求書が入っていた。販売業者に電話で返品を申し出ると、「返品は受け付けられない。2 回目以降の商品代金は〇〇円で、複数回の購入（定期）が条件の初回限定料金を示していただけで、解約はできない」と言われた。などの相談が多く寄せられています。

### 【アドバイス】

通信販売にはクーリング・オフ制度の規定はなく、販売サイトに表示されている条件で契約することになります。このようなケースでは、定期購入が条件だと認識しないまま商品の注文をしているようですが、販売サイトの広告を確認してみると、多くは条件に定期購入であることや総額の金額が表示されていたりします。

販売サイトの中には、定期購入の条件が人目に付く表示の近くに表示されていないケースや、表示されていても文字が小さく見にくいケースがあります。何度もスクロールをしなければ条件を見つけにくいこともあります。また、「解約の申し出は電話のみとあるので何度も電話をかけているが、いつも話し中で繋がらない」という相談もあります。

インターネット通販の注文の際は、1 回限りの「お試し」だけでやめられるか、定期購入になっていないかなど、契約内容をしっかり確認しましょう。注文した際は最終申込画面や契約条件の内容などをスクリーンショットに撮り、証拠として保存しておきましょう。

2022年6月1日に改正特定商取引法が施行され、販売事業者には商品の分量や販売価格、期間、解除に関する契約の申込内容などを最終確認画面に明確に表示することが義務付けられました。誤認させる表示により申し込んだ消費者は、契約を取り消せる場合があります。インターネット通販などで低価格を強調する広告を見て申し込む際は、注文前に最終確認画面の表示をよく確認しましょう。

最終確認画面で確認すべきポイントなど、詳しくは下記リンクをご覧ください。

<参考資料>

○国民生活センター

「定期購入」トラブル急増！！－低価格を強調する販売サイトには警戒が必要！－

[https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20230315\\_4.html](https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20230315_4.html)

.....

「困ったな」「おかしいな？」と思ったら、すぐに消費生活センターなどに相談しましょう。商品やサービスなど消費生活全般に関する苦情や問い合わせなど専門の相談員が受け、公正な立場で処理に当たります。

◇ご相談はこちらへ

消費者ホットライン：188（全国共通・局番なし3桁）番で、お近くの消費生活相談窓口、又は国民生活センターへつながります。

日曜日のご相談できます。（年末年始除く）

.....

2. 国民生活センターからのお知らせ

国民生活センターでは、令和5年4月3日（月曜）に、「消費者トラブルFAQサイト」を開設しました。

消費者トラブルにあわれた方が、時間や場所を問わず、まずはご自身で解決方法を調べ、自己解決できるように支援するための有効なツールになると考え、消費生活相談業務DX（デジタルトランスフォーメーション）の取組みの一環として、DXの本格実施に先立つ実証実験として実施するものです。

スマートフォンでWeb検索エンジンやSNSなどによる検索は、急ぎの悩みや、解決方法を探している者にとって、とても有効的な手段です。しかし、広告を見て契約し業者が悪質だったなどのトラブルにあらリスクがあります。

消費者トラブルで困ったら、国民生活センターの「消費者トラブルFAQサイト」で検索しよう。トラブル解決を支援する情報や相談窓口等をご案内しています。

「消費者トラブルFAQサイト」URL →

<https://www.faq.kokusen.go.jp/>

.....

※当メールマガジンの配信を停止したい場合は、ホームページ「いばらき消費生活なび」より配信停止の手続きを行ってください。

<https://www.pref.ibaraki.jp/seikatsukankyo/syose/navi/project/mail-magazine.html>

このメールに心当たりのない場合やご不明な点がある場合は、お手数ですが

[mail:syose@pref.ibaraki.lg.jp](mailto:syose@pref.ibaraki.lg.jp) までご連絡ください。

■□■□■□■□■□■□■□■□■□■□■□■

【お問合せ先】

発行・編集 茨城県消費生活センター

〒310-0802 茨城県水戸市柵町1丁目3番1号

TEL : 029-224-4722

FAX : 029-226-9156

