

高知県立消費生活センター
地域見守り情報



第217号

ネット注文はココをチェック!! ～「定期購入」に注意!～

通信販売における「定期購入」に関する相談が後を絶ちません。

令和4年度に県立消費生活センターに寄せられた通信販売に関する相談（833件）の3割を超える260件が定期購入に関する相談でした。また、その内容は「化粧品（169件）」と「健康食品（60件）」の2つで9割近くを占めています。

【県内事例】



©KANAGAWA2013

スマホで漫画を見ているとダイエット食品の広告が表示され、「定期縛りはない」「2回目は送らない」との文言があったため注文した。商品が届き代金1,200円をコンビニで支払って取引は終わったと思っていたが、その後、業者から「定期便の次回のお届けについて…」とメールが届いた。業者に連絡を取り「定期購入ではないはず、2回目はいらない。」とメールを送ると「2回目を受け取らずに解約する場合はキャンセル料6,500円の支払いが発生する」と返信があった。直接話をしようと何度も電話をするが全くつながらない。そうこうしているうちに2回目の商品が届いた。どうすればよいか。

アドバイス

- ・トラブルを避けるために、注文前に購入条件や解約に関する規約をしっかりと確認しましょう。
- ・通信販売は不意打ち性のない取引ですので、クーリング・オフ制度の適用はありません。返品や解約については、販売業者の規約に従うことになります。
- ・トラブルに備えて、購入契約内容を確認できるよう、実際に見た広告の画面や最終確認画面をスクリーンショットし、記録に残すようにしましょう。
- ・不安に感じたり、困ったときはすぐに消費生活センターや市町村の消費生活相談窓口（消費者ホットライン「188(いやや)」番で最寄りの消費生活センター等につながります。）に相談してください。