

北九州市立消費生活センター

ヤング消費者トラブル情報 1号



初回低価格のお試しだから注文したのに定期購入だった！通信販売の規約をよく読んで！

<相談事例>

SNS上に脱毛クリームの広告が出てきて、初回価格980円と定価より非常に安かったため試しに買ってみようと思った。ところが注文完了メールを見ると、6回縛りの定期コースとなっており合計支払額が約30,000円となっていた。初回分のみ購入し中途解約したいが事業者が電話が通じない。

(20代女性)

●契約内容や解約条件をよく確認しましょう。通信販売にはクーリング・オフ制度がありません。

通信販売で、初回低価格をうたう商品の広告を多く目にします。申し込みをする前には規約をよく確認しましょう。「定期購入なのか、単品購入なのか」「解約や返品条件はどうなっているか」などは、小さな字で書かれていて見づらかったり、スマホをずっとスクロールしなくては見られない下のほうに表示されていることも多いのです。通信販売にはクーリング・オフ制度がなく、受け取り拒否や返品をしても解約にはなりません。事業者と解約の合意が必要です。最近は、新型コロナウイルス対策による問い合わせ窓口縮小の影響からか「電話がつながらない」という声も耳にします。

●自分が見た広告や最終申込確認画面を保存しておきましょう。

トラブルに備えて、自分が見た広告や最終申し込み確認画面、受注メールなどの記録は残しておきましょう。

●困った時は消費生活センターに相談してください。

北九州市立消費生活センター【ウェルとばた7F】	☎861-0999
小倉北相談窓口【小倉北区役所西棟1F】	☎582-4500
小倉南相談窓口【小倉南区役所3F】	☎951-3610
八幡西相談窓口【八幡西区役所コムシティ4F】	☎641-9782

※門司、若松、八幡東各窓口の面談による相談は事前予約が必要となります。予約電話および電話での相談は、戸畑相談窓口☎861-0999へ。

消費者ホットライン☎188い や や（あなたの地域の消費生活センターにつながります。）

