



# 気をつけましょう！通信販売の定期購入

【相談事例】回数縛りがない定期購入のはずが4回の定期購入の契約になっていた！

【相談事例】通信販売の定期購入、「受け取り拒否」や「一方的な返品」では解約になりません！

初回の商品が届いたら解約するつもりで、初回2,000円で回数縛りがない、シャンプーの定期購入をネットで注文した。数日後、初回の商品が届いたので、解約するため業者に連絡すると「4回の定期購入契約になっている」と説明があった。確かに注文後に「もっと安く購入できる方法」と画面に表示されたが、それを選ぶと4回の定期購入が条件になるので選んだ覚えはない。しかし、注文受付メールをよく見ると「4回の定期コース」の記載があった。

SNS広告からファンデーションを定期購入で注文した。使ってみると肌に合わなかったので業者に「もういらない」と連絡を入れた。その後、また商品が届いたので受け取りを拒否したが請求が続いている。業者に「既に解約済みだ」と連絡しようと電話をかけるが一向につながらない。

## アドバイス

- ◆令和4年6月1日に「詐欺的な定期購入商法」の規制が強化され取引における基本的な事項を「最終確認画面」等で明確に表示することが義務付けられました。インターネットで注文する際は、「最終確認画面」で右のチェック項目を必ず確認しましょう。なお、注文完了直後に商品の価格が割引されると勧められ「特別割引クーポン」を利用したり「購入条件の変更」をしたりした場合も必ず確認しましょう。
- ◆通信販売では、クーリング・オフの制度は適用されません。返品・解約は業者の定める規約に基づきますので、購入先の名前、契約内容、返品・解約などの規約を確認しましょう。
- ◆解約窓口の電話がつかない場合も、根気よくかけ続けてみましょう。それでもつながらなければメールやFAXなどで解約の意思を伝えましょう。その際には、「どの時点からの解約になるのか」「何回目まで受け取ることになるのか」「支払う金額はいくらなのか」などを確認しましょう。業者と話をしないまま、自分の判断で「受け取り拒否」や「返品」をすると、業者側も受け取りを拒否したり、返品送料を上乗せして請求されるなど、さらなるトラブルにつながる可能性があります。
- ◆契約トラブルで困った場合は、お住まいの自治体の消費生活センターにご相談ください。

### ==最終確認画面チェック項目==

- ✓ 定期購入が条件になっていないか
- ✓ 定期購入が条件の場合、継続期間や購入回数
- ✓ 解約の際の連絡手段
- ✓ 「解約・返品」が可能か  
可能な場合は、その条件
- ✓ 「最終確認画面」をスクリーンショットで保存

### ●各消費生活センターの相談窓口●

福岡県 092-632-0999 (日曜日も電話相談可)	福岡市 092-781-0999 (第2・第4土曜日も電話相談可)
北九州市 093-861-0999 (土曜日も相談可)	久留米市 0942-30-7700 (第2日曜日も相談可)
飯塚市 0948-22-0857	宗像市 0940-33-5454
大牟田市 0944-41-2623	行橋市広域 0930-23-0999
糸島市 092-332-2098	筑紫野市 092-923-1741

\* 消費者ホットライン TEL (局番なし) 188 (いやや!) (あなたの地域の消費生活センター・消費生活相談窓口をご案内します)

※ナビダイヤル通話料金が発生します