



「お試し」だけではやめられない定期購入のトラブル

通信販売の定期購入で「気づかないうちに契約内容が変更されていた」という相談が多く寄せられています。

【事例1】

「初回お試し980円」「定期縛りなし」の化粧水をスマホから注文しようとしたら「今だけでも1本プレゼント」と大きく表示されたので、プレゼントのボタンを選んで注文した。商品が届いたのでお試しだけで解約しようとしたら、2回目以降は8千円で4回縛りの定期購入契約になっていた。

【事例2】

スマホからお試し価格のシャンプーを注文したら「1000円引きクーポン」が出てきたので、クーポンを選んで再度注文ボタンをタップした。商品が届いて納品書を見ると、お試しだけのつもりだったのに1年間継続のコースになっていた。

【アドバイス】

▼広告をうのみにせず「利用規約」を必ず読む

「定期縛りなし」「お試し」「いつでも解約できる」と書かれていても定期購入になっていたり、解約の条件があったり、解約料を請求されたりすることがあります。小さな文字で書かれた利用規約や注意事項、最終確認画面など隅々まですべてよく読む必要があります。

▼注文確定後に出てきたクーポンには要注意

割引クーポンなどを選択すると契約内容が変更されて、縛りのあるコースになる可能性があります。クーポン周りの表示だけでなく、注文確定ボタンを押す前に、最終確認画面の契約内容が変わっていないかよく確認しましょう。

～「最終確認画面」のチェックリスト～

- ・商品の分量、価格、購入回数、支払総額、お届け予定日

※定期購入の契約かどうか、1回だけでやめられるのか。

- ・解約や返品の方法、条件

※電話番号があってもなかなかつながらなかったり、自動音声でメール等での連絡を案内されたりすることがあります。

▼通信販売はクーリング・オフの対象外です。しかし申し込みの最終確認画面の表示に問題があれば、契約の取消しを主張できる場合があります。証拠になる最終確認画面や広告はスクリーンショットで残しましょう。

相談専用電話 06-6998-3600

守口市消費生活センター（守口市役所内）

相談時間 午前9時00分～午後4時30分

土・日曜・祝日の相談窓口は、

消費者ホットライン 188（局番なし）