

報道機関各社 様

担当：札幌市消費生活課調査指導係
TEL728-2111

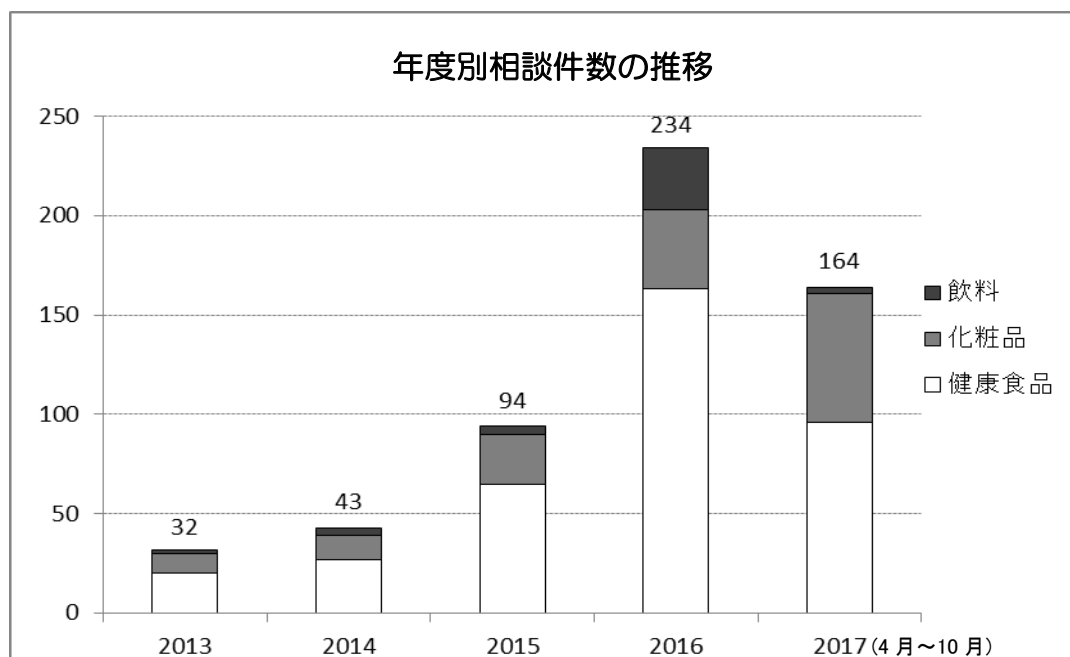
お試しのつもりが定期購入に！
- 通信販売では、事前に契約内容をよく確認しましょう -

消費者がインターネットやSNSで「1週間で簡単に痩せる」「美容に良い」「有名人も使用」などの広告を見て、商品をお試し価格で購入したところ、実際は定期購入契約になっていたというトラブルが今年も増加しています。

「初回送料のみ」「初回 500 円」などの広告を見て商品を購入したが、体に合わないので中途解約を申し出たところ、「4 回購入するまで解約できない定期購入契約になっている」と言われ、解約に応じてもらえなかったケースや、解約する場合、低価格で購入した初回商品料金を通常価格で請求されたという他に、解約しようと何回電話をしても連絡がつかないといった相談も寄せられています。

1 相談件数の推移

札幌市消費者センターに寄せられた定期購入に関する相談は年々増加しており、平成 25 年度には 32 件だった相談件数が平成 28 年度には 234 件と 7 倍以上に増加しています。主な品目としては青汁やダイエットサプリメントなどの健康食品や飲料の他に、脱毛ローションなどの化粧品も多くなっており、相談件数に占める化粧品の割合が年々高くなっています。



2 相談事例

(1) インターネットの広告で知った酵素入りダイエット食品を、初回 500 円と書いてあったので購入。試して効果があればまた購入しようと思っていたが、1 回目の商品が届いてから数週間後に同じ商品が届き、4,400 円の請求書が入っていた。販売店に問い合わせたところ、「4 回以上の継続が必要な定期購入。ホームページや注文画面にも記載があり、了解欄にもチェックが入っている」と言われた。「1 回だけと思って申し込んだ。2 回目は返品したい」と伝えると、「返品は不可。ただし、初回と 2 回目をそれぞれ通常価格 5,000 円で購入するなら、届いた分までの解約はできる」と言われた。

(相談者：50 代女性)

(2) スマートフォンで脂肪燃焼を謳ったサプリメントの広告を見た。初回の販売価格が 500 円で安いと思い、注文した。後日、2 回目の商品が届いたが、代金は 7,000 円だった。いつでも解約できると思い、当該社に解約を申し出たところ、最低でも 4 回の購入が条件となっていると説明され、解約に応じてもらえなかった。商品はいずれも未開封。当該社の説明どおり解約することはできないのだろうか。

(相談者：30 代女性)

3 消費者へのアドバイス

1 契約前に契約内容をよく確認しましょう。

通信販売ではクーリング・オフは適用されず、返品や解約の条件などが記載されていれば、原則その条件を守らなければなりません。しかし、SNS やインターネットでは「初回 500 円」「簡単に痩せる」など、消費者の興味をそそる内容が強調され、取引における重要な事項が目立たないように表示されていたり、スマートフォンの画面では小さい文字の表示を見逃してしまったりすることがあるため、トラブルに遭わないためには次の点に注意が必要です。

- (1) 定期購入が条件になっていないか
- (2) 定期購入期間内の解約は可能か
- (3) 解約の条件はどうなっているか（申し出先、方法、期間など）

2 実際にトラブルに遭った場合や、通信販売事業者に電話をかけてもつながらない場合など、不安に思うことがあれば、消費者センターに相談しましょう。

ご連絡先は、

消費者ホットライン Tel 1 8 8（※局番は不要です。）

または、

札幌市消費者センター消費生活相談室 Tel 7 2 8 - 2 1 2 1

（札幌市北区北 8 条西 3 丁目 札幌エルプラザ 2 階）

電話相談は土日・祝祭日・年末年始を除く午前 9 時から午後 7 時まで。

来所相談は午後 4 時 3 0 分まで。