

ちゅうおう 消費者だより

P.1 「定期購入」で失敗しないために
P.2-3 こんな相談が…
P.4 中央区消費生活相談の概要(令和5年度)
消費生活相談事例Q&A

第189号 編集発行
中央区消費生活センター
☎3546-5332
令和6年7月 ホームページ
<https://www.city.chuo.lg.jp/consumercenter/>

「定期購入」で失敗しないために

スマートフォン利用に関連するトラブル

スマートフォンの普及により、年齢に関係なくインターネット通販を利用する機会が多くなりました。それに伴い「定期購入」のトラブルが後を絶ちません。インターネット通販は便利な反面、申し込み時の条件を消費者自身が十分に確認することが大切です。

そこで、定期購入を行う上で注意するポイントをまとめました。

定期購入とは？

定期購入にすることで、毎回注文の手続きをすることなく商品が定期的に送られてきます。多くの商品は、単品で購入するよりも割引された価格で販売されています。

定期購入のトラブルとは？

「お試し〇〇〇円」「今だけ無料プレゼント」などの広告がSNSに溢れています。気軽に申し込んでみたところ、定期購入だったことが分かり、思わぬトラブルになることがあります。

例

- 指定された回数を購入しなければ解約できない
- 初回のみで解約するには通常価格との差額の支払いが必要
- いつでも解約可能と書かれていたが、解約方法が電話に限定されているにもかかわらず電話が繋がらない
- 解約可能な期間が短く、次の商品が届いてしまった



定期購入商品の一例



シャンプー



化粧品



歯磨き粉

中央区消費生活センター 相談窓口のご案内

消費生活相談
専用ダイヤル

☎03 (3543) 0084 ☎03 (3546) 5727

相談日時

月曜日から金曜日まで 午前9時～午後4時(祝日・年末年始を除く。)

所在地

〒104-8404 東京都中央区築地1-1-1 中央区役所1階
<https://www.city.chuo.lg.jp/consumercenter/>



中央区消費生活センター HP

契約や解約に関するトラブル、クーリング・オフの方法や商品の品質、事故等についての相談を専門の相談員がお受けしています。

UD FONT

やすいユニバーサルデザイン
フォントを採用しています。

リサイクル適性

この印刷物は、印刷用の紙へ
リサイクルできます。



こんな相談が・・・

【相談例①】初回だけで解約したいのに・・・

SNSの広告で「購入回数の縛りなし。いつでも解約可能」とあったため、サプリメントを初回お試し価格で注文した。2回目が届く前に解約しようと思い販売会社に電話をしたところ混みあっており繋がらない。解約方法は電話のみ。翌々日に繋がったが、「解約は次回発送日の7日前までに連絡が必要だが、すでに期限を過ぎている。今回は受け取ってほしい」と言われた。2回目からは3袋で19,800円と高額なので解約したい。



相談者



ひとことアドバイス

- 電話が繋がらず解約できなかったという理由で、販売会社の承諾なく商品を返送したり、受け取り拒否をしてしまうと解決が困難になることがあります。
- 販売会社は、解約方法として確実につながる電話番号を掲載する必要があります。対策として、電話をかけた日時記録（メールをしていけば保存をする等）を残しておきましょう。

【相談事例②】注文完了後にお得なクーポンを利用したら???

ネット広告で「定期購入の回数縛りなし」とあったため、美容液を初回1,980円で注文した。直後に「5分間限定!美顔器無料のクーポン利用」という画面が出て、お得だと思い「クーポンを利用する」を選んだ。注文完了メールには合計5回の購入が条件の定期コースを注文したことになる。販売会社に連絡すると、クーポンを利用するとコースが変更になるといわれたが納得できない。



相談者

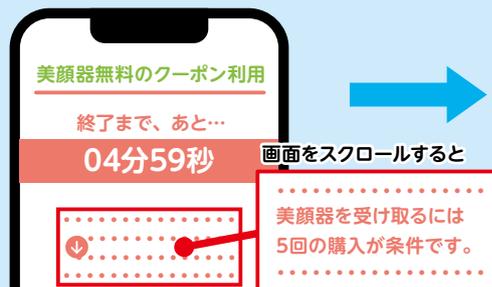


ひとことアドバイス

- 「回数縛りなし」の商品を、注文完了後に「お得なクーポン」を利用すると、複数回の購入が条件の定期購入に変更されるというケースです。
- 最終確認画面に変更が表示されていても、文字が小さく目立たなかったり、複数回スクロールしないと確認できないなど、気づきにくいケースがあるので注意しましょう。



①注文完了
(回数縛りなし)



②クーポンが表示される



③注文完了
(5回購入を行う定期購入を
注文したことになる。)

定期購入のチェックポイント

特別な条件がついていないか確認しましょう

- 【例】** ★ 回数縛りはないが、初回のみで解約する場合は通常価格との差額を請求されたり、事務手数料がかかる
- ★ 初回で解約の場合のみ、○日間返金保証があるが、外箱、開封した商品、納品書の返却を求められる



最終確認画面の表示事項

特定商取引法でインターネット通販の最終確認画面（申し込みボタン等をクリックすることにより契約の申し込みが完了する画面）に記載しなければならない表示事項が定められています。

- ① 分量（引き渡す各回の数量、総分量、回数）
- ② 販売価格・対価（各回の代金、代金の総額）
- ③ 支払の時期・方法（各回の支払時期）
- ④ 引き渡し・提供時期（各回の引渡し時期）
- ⑤ 申込期間（申込期間の定めがあるときは、その旨・内容）
- ⑥ 申込みの撤回、解除に関する事（解約申出の期限、違約金その他の内容など）



最終確認画面に必要な事項を表示しなかったり、消費者が誤認するような表示があった場合は、契約を取り消せる可能性があります。

スクリーンショットで保存しましょう

SNSの広告画面、申込時の最終確認画面等はスクリーンショットで保存しておきましょう。



クーリング・オフ制度はできません

インターネット通販にはクーリング・オフ制度はありません。解約の条件はあらかじめ事業者が定めた条件に従うことになります。



解約手続きについて

「回数縛りなし」「いつでも解約できる」と書いてあっても、解約手続きをしない限りは、2回目以降の商品が継続して届きます。

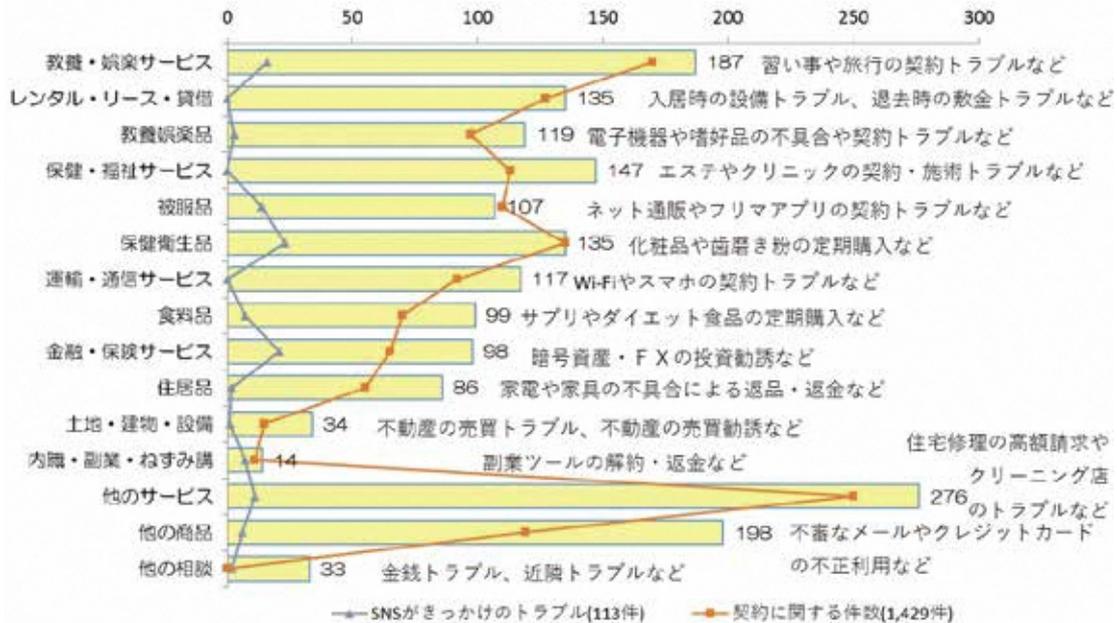


中央区消費生活相談の概要 (令和5年度)



- 令和5年度の相談件数は1,785件で、令和4年度(1,682件)から103件増加しました。
- 投資勧誘などの「金融・保険サービス」に関する相談が98件あり、前年度(70件)から約1.4倍に増えています。

商品・役務(サービス)別相談件数 [総数1,785件]



消費生活相談事例

Q&A

電子渡航認証※(ESTA等)の申請トラブルに注意しましょう!

Q. 手数料の返金は可能?

アメリカ旅行のためESTAを申請しようとインターネットで検索し、上位に表示されたサイトで申請しクレジットカードで約1万円を支払った。

後で調べたところ公式サイトから申請すれば費用は21ドルだった。気付かずに手数料が加算された申請代行サイトで手続きしてしまった。ESTAの取得は無事に完了しているが、手数料を返金してほしい。



A. 返金は非常に困難です。

インターネット検索結果の上位に申請代行サイトが表示されることがあるため、公式サイトかどうかをよく確認しましょう。

申請代行サイトで手続きが完了した後は、すでにサービスが提供されているため返金は困難です。手続きが完了する前であればキャンセルできる場合もありますが、この場合でもキャンセル料が発生することがあります。申請代行サイトの利用規約をよく確認しましょう。



申請の前に渡航先の大使館のホームページを必ず確認しましょう。

※ 電子渡航認証には、アメリカのESTA、カナダのeTA、オーストラリアのETA、韓国のK-ETAなどがあります。

