

定期購入のトラブルに注意！

～おトクにお試しのつもりが…解約できない、高額で払えない～

【相談例】（商品：健康食品・飲料、化粧品、脱毛剤その他）

- ・お試しのつもりが定期購入になっていた。3回購入するまで解約できないと言われた。
- ・2回目に数か月分の商品が一度に届き、高額で払えない。
- ・「定期縛りなし」のはずが、初回のみで解約するなら通常価格になると言われた。
- ・「いつでも解約可」のはずが、解約の申請期間外だと断られた。
- ・解約しようと電話しているが、電話がつながらず解約できない。
- ・解約を申し出たら身分証明書の写しを送付すると言われた。

（解説）

○通信販売には、クーリング・オフ制度が適用されません。
販売事業者側の表示内容（返品特約）に従うことになります。

※返品特約は、個別の商品の広告ページのほか、全商品に共通のルールを表示したページ（「特定商取引法に基づく表記」「ご利用ガイド」等）に表示されていることもあります。表示が無い場合は、商品到着後8日以内に消費者の送料負担で返品することが可能です。

○定期購入契約の場合は、最終確認画面に契約に関する重要な情報（定期購入契約である旨、契約期間・回数、支払総額、解約条件等）を表示することとされています。

※「最終確認画面」とは、注文を確定する前に内容確認・訂正ができる画面のことです。

トラブル回避策

- ・広告を見るときは、商品イメージや価格だけでなく、**契約条件**をよく確認しましょう！
- ・注文前に、**返品特約（返品可否、解約条件）**をよく確認しましょう！
- ・**最終確認画面**で、定期購入かどうか、解約条件、支払総額をよく確認しましょう！
- ・最終確認画面（印刷、スクリーンショット撮影）、販売事業者への連絡履歴（方法、日時、担当者名）等の**記録を残しておきましょう！**



県消費生活センター
キャラクター「ケロちゃん」

相談先（消費者ホットライン）〔188（いやや!）〕

最寄りの消費生活相談窓口をご案内します。1人で悩まず相談しましょう！