

インターネットで「痩身と美容に効果あり。初回お試し500円」というサプリメントの広告を見て、スマートフォンで注文した。商品と一緒に届いた請求書には「定期購入で2回目以降は4,000円。5回継続しないと解約できない」と書かれていた。買う前は定期購入と分からず、飲んで体調も悪くなったので解約を申し出たが、業者には、請求書の記載を理由に拒否された。どうするべきか。

(40歳代女性)

「お試し価格」「送料のみ」など、広告でお買い得感を強調する商品を購入したところ、実は定期購入契約だった、というトラブルが急増しています。

大抵が、定期購入に関する「5回継続の購入が条件」といった文面は、小さい文字や注文画面と別に記載しており、相談者のように、請求書や、2回目の商品が届いて初めて気づくことが多いようです。

こうしたトラブルを避けるには、広告以外に契約内容や解約条件をしっかりと確かめて注文することが重要です。特にスマートフォンで契約する場合、画面が小さい上、小さい文字で書かれた契約内容をスクロールして読むことになるので、注意が必要です。

インターネットで商品を購入した場合は通信販売に当たり、訪問販売にあるようなクーリングオフ制度は適用されません。基本的に、各事業者が定めている特約に従って解約することになります。相手に連絡をせず勝手に返品したり、請求を無視したりしないようにしてください。

「契約前は定期購入と気づかなかった」「解約の方法が分からない」などの場合は、近くの消費生活センターに相談してください。解約できることを約束するものではありませんが、状況を伺い、業者と交渉する際のアドバイスをしたり、話し合いによる解決のお手伝いをしたりします。

また、商品を読み体調を崩した場合は、すぐに商品の使用を中止し、状態が改善しない場合は、早めに医師の診断を受けましょう。