

「お試し」のつもりが定期購入だった !!

事例

ネット通販でお試し価格500円というダイエットサプリを購入。翌月、2回目の商品が届き7千円の請求があり、4回継続の定期購入であることがわかった。解約したい。(60才代、女性)

アドバイス

インターネット等の広告を見て、健康食品や化粧品などを低価格で購入できると思い注文したところ、実際には複数回の購入が条件の「定期購入」だったという相談が多く寄せられています。

- ・「初回」「お試し」「1回だけ」というような表示の場合、定期購入が条件となっていることがあります。
- ・通信販売であるためクーリング・オフできません。定期購入かどうか、中途解約や返品はできるのか注文前に十分確認しましょう。
- ・ネット通販では、定期購入等の購入条件を確認するため、申し込みの「最終確認画面」を印刷しておきましょう。

一回だけじゃないの？



「消費者庁イラスト集より」

☆ 消費生活センターでは、専門の消費生活相談員が相談・助言・事業者へのあっせんなどのトラブルの解決に向けたお手伝いをしています。

☆ 消費生活センターへの相談は、新たな消費者被害の防止に役立っています。

兵庫県立消費生活総合センター

〒650-0046 神戸市中央区港島中町4-2

TEL: 078-302-4000

【消費生活相談: 078-303-0999】

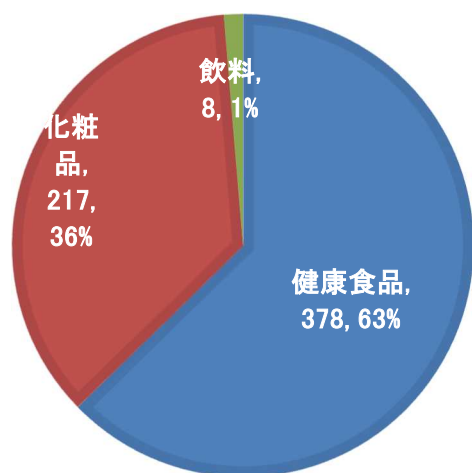
施設改修のため事務所を移転します。改修後のセンターは平成31年7月頃、供用開始の予定です。

移転先: 神戸市中央区港島中町6丁目9番1(神戸国際交流会館7F)

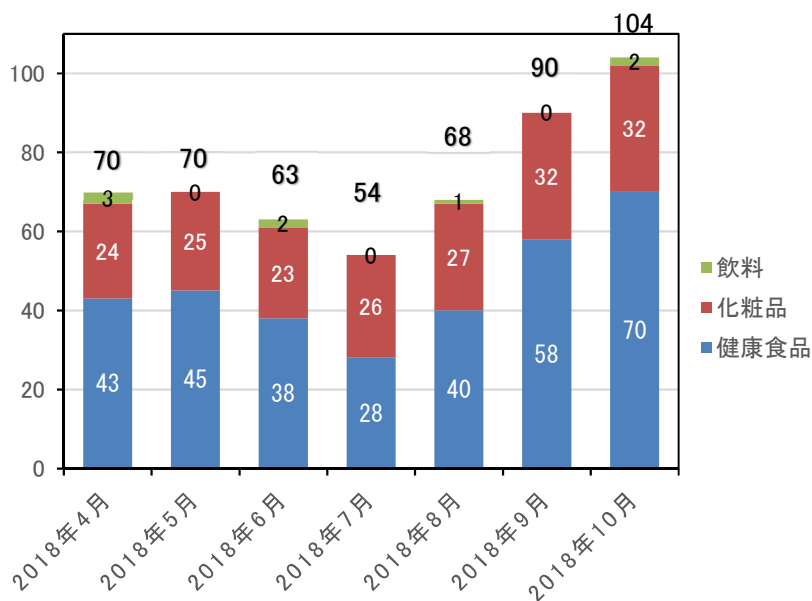


【参考データ（定期購入に関する兵庫県内の苦情件数）】

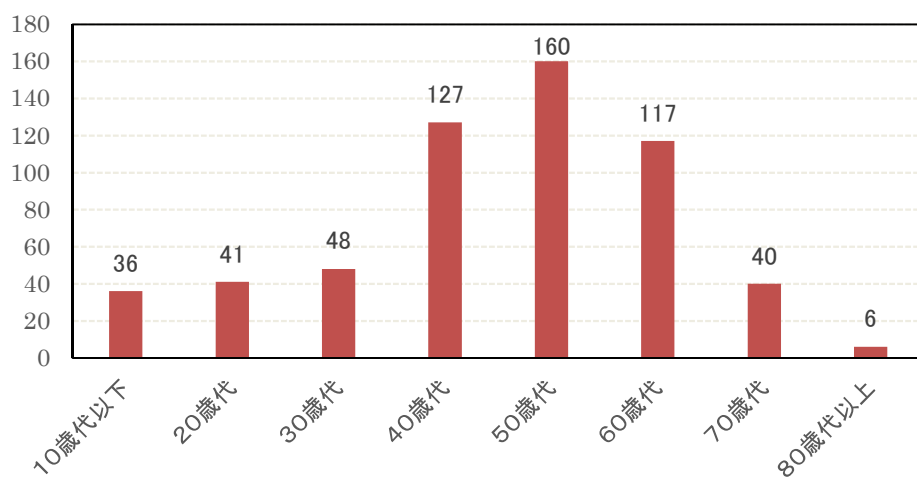
（１）商品別内訳（2018. 4～10）



（２）月別苦情件数



（３）契約当事者別苦情件数（2018. 4～10）



40歳～60歳台の方で健康食品による苦情が多いよ！



【事例】

- ① 「初めての方、1回限り無料、送料も無料」という健康食品の新聞広告を見て電話で申し込んだ。電話では定期購入であるとの説明はなかったのに、2回目の健康食品が送られてきて代金を請求された。（70歳代 男性）
- ② 高校生の息子がスマホで数百円の除毛クリームを購入したようだが、2回目の商品が届き5回の定期購入で総額数万円になるようだ。解約させたい。（契約当事者 18歳 男性）
- ③ スマホを見ていて酵素サプリが初回800円、定期購入でいつでも止められると表示があったので申し込んだ。送られてきたサプリは気に入らなかったため解約の電話をしたが、混み合っていて全く電話が繋がらない*。（50歳代 女性）

（※ このような事例が増えています。解約に向けて電話をした日時や送信したメール内容などの記録を残しておきましょう。）

（2019年1月作成）