相談急増！「お試し」のつもりが定期購入に…

ホームページや SNS 等で「健康に良い」「ダイエット効果あり」「バストアップ効果」や「有名女優も使用」とうたう広告を見て、商品を通常価格より安い単価で購入したところ、実際は、定期購入契約だったというトラブルが急増しています。

通信販売で、「お試し価格」「初回無料」をうたった商品の定期購入に関する相談は、年々増加傾向にあり、2015 年度には、4 年前より 10 倍以上の相談がありました。

【相談事例】

芸能人が使っているという化粧水の広告を SNS で見て、「商品無料、送料 1,500 円のみ」というお試しに申し込んだ。後日海外から化粧品が送られてきたが、同封の書面に「45 日以内に今後の手続きをしないと毎月 1 回商品が届く。商品価格は 12,000 円」との記載があった。サイト内のフォームで商品発送を中止しようとしたがホームページが見つからなかった。仕方なく国際電話をしたら日本語が通じなかった。

（2016 年 4 月受付　50 代女性）

【相談事例からみる問題点】

○「健康に良い」「ダイエット効果あり」といった広告や、有名雑誌等で取り上げられた商品に興味を持つ場合が多くみられます。加えて、「お試し価格」「初回○○円」と表示されると、サンプルを取り寄せるような感覚で注文をする場合が多いです。その一方で、定期購入が条件であることは、他の情報より小さい文字で表示されていたり、注文画面とは、別のページに表示されていたりすると、定期購入とは認識しておらず、翌月以降も商品が届いて初めて、定期購入に気づくケースが多くみられます。

○定期購入の認識がないため、解約を申し出ると、広告上では定期購入期間内の解約ができないと、小さい文字で表示されていたり、別ページに記載されている場合があり、解約を申し出ても拒否されるケースが多くなっています。解約できたとしても手続きが複雑であったり、契約先が海外の事業者の場合は、連絡がつかないだとか、海外へ返送を求められるなどがあります。

消費者へのアドバイス

- 契約内容や解約条件を、よく確認しましょう。最近ではスマートフォンで注文したため、小さい文字の表示がよく見えなかったという事例もあるので、スマートフォンでの注文の際には、注意が必要です。
- 「お試し価格」「初回○○円」などと表示されていても、その価格の購入条件がある場合があるので、定期購入の有無など、契約内容をしっかり確認しましょう。

［国民生活センター公表　H28.6］

消費生活相談のことなら・・・

- 岐阜県県民生活相談センター　　058-277-1003
- 輪之内町消費生活相談窓口(住民課)　IP：050-5808-9600，0584-69-3111
- 消費者ホットライン　☎188（いやや）