

「お試し」が「定期購入」!? ネット通販は、契約内容をしっかり確認!

ホームページなどで「1回目 90%オフ・送料無料」など通常価格より低価格で購入できることを広告する一方で、数か月間の定期購入が条件となっている健康食品や飲料、化粧品等のネット通販に関する相談が多く寄せられています。

消費者は定期購入の条件を認識せず、「お試し」「1回だけ」のつもりで注文したケースが多く見られます。商品を使ってみたところ、自分が思うほどの効果が見られなかったり、肌に合わなかったりして解約したいと思っても、「定期購入が条件だから解約できない」と断られたり、何度連絡しても事業者の電話が通話中でつながらないという相談も多いです。通信販売は、見えない事業者と取引するため、商品の内容や価格だけでなく、購入条件、解約・返品できる条件も確認したうえで、購入しましょう。

【相談事例からみる問題点】

① 定期購入であることがわかりづらいホームページが多い

事業者はホームページで通常価格より低価格で購入できることを強調表示する一方で、そのためには『△か月以上の継続が条件』となっており、消費者が支払う総額は数万円となる契約内容もあります。表示の仕方は、

- ・強調表示に比べて字が小さく、契約内容が目立たない。
- ・何度もスクロールしなければ全体が読めず、ページの途中で契約内容の表示があったり、利用規約等へのリンクがある。
- ・強調表示のすぐ下に「今すぐ注文」などのボタンがあり、クリックすると注文入力画面が表示されてしまい、契約内容を見落としやすい。

などと、契約内容がわかりづらいです。

② 定期購入期間中は解約できないことを認識しづらいホームページが多い

「定期購入と気づかなかった」「効果がない」「体に合わない」などの理由で、解約・返品しようとしても、返品特約の記載も見落としていると、「定期購入期間中は解約できないとホームページに記載がある」と断られるケースがほとんどです。

③ 消費者は想定以上の金額を支払うことになる

初回は低価格でも、定期購入が条件の為、支払う総額は想定以上に高くなります。また、事業者によっては解約が可能な場合でも、割引された購入価格と通常価格の差額を支払って解約できるなど、結果的に、高額な支払いをすることになります。

④ 連絡が取れない

「解約したい」「問い合わせしたい」と思って事業者に電話をかけても、なかなかつながらないという相談が多いです。つながらない間に新たに商品が届き、その代金を請求されてしまう事例もみられます。

【H 29.11. 国民生活センター公表より】

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) 0584-68-0185
- 消費者ホットライン いちゃ ☎188