



「おトクにお試しだけ…」のつもりが「定期購入」に!? TVショッピングなどを見て電話で注文したら、意図せず 「定期購入」に…!! 「サンプル」「おまとめコース」などを 勧められても要注意!!

1回限りのお試しで購入したが2回目
が届いた。解約したいが、電話がつな
がらない…

…ただいま混み
合っております。
しばらくお待ち
ください…

何回かけても、
電話がつながら
ないわ…



定期購入で美容液を購入したが、解約
手続きをしても商品が届き続ける…

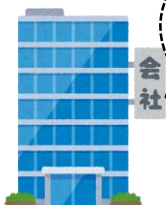


解約手続きした
のに、また届い
たわ…



「いつでも解約可能」という広告を見てダイエット
スミージーを購入したが、解約しようとしたら6回
購入が条件と言われた…

「いつでも解約
可能」という広
告だったのに…



販売業者

…解約するには、
6回購入が条件
です。

相談の多くが、インターネット通販
で、テレビショッピング、ラジオショッ
ピング、新聞広告等による通販、カ
タログ通販などによるトラブルもあ
り、契約当事者の年齢は高い傾向
にあります。



奈良県消費生活センター

〒630-8122

奈良市三条本町8-1

シルキア奈良2F

☎0742-36-0931



消費者
ホットライン
☎188

全国共通のナビダイヤル

奈良県消費生活センター

中南和相談所

〒635-0085

大和高田市片塩町12-5

大和高田市市民交流センター3F

☎0745-22-0931

～電話で注文するときの心構え!!～



※以下は、電話注文時に販売業者から「定期購入」を勧められるケースを想定したものです。

チェック☑ 電話注文する前

- ☑ テレビ・ラジオショッピングや新聞広告で紹介されていた商品の名称や価格を確認する。

チェック☑ 電話注文する時

- ☑ 別の商品の購入を勧められることがある。
- ☑ 複数月分の商品の購入を勧められることがある。
- ☑ 「定期購入」の契約を勧められることがある。
- ☑ 興味がなければきっぱりと断る。
- ☑ 興味を持って、すぐに注文せず、「定期購入」の契約かどうかをよく確認して、十分に理解できない場合はきっぱり断る。
- ☑ いったん電話を切ってから慎重に検討する。

チェック☑ 電話注文の電話を切る時

- ☑ 「定期購入」の契約を申し込んでいないかを確認!
- ☑ 断ったのに「定期購入」になっていたら改めてきっぱり断る!

チェック☑ 商品が到着した時

- ☑ 「納品書」などで「定期購入」の契約になっていないか確認する。
- ☑ 意図せず「定期購入」の契約になっていたら、すぐに販売業者に連絡し、「定期購入」の契約は申し込んでいないことを伝える。



トラブルが生じた場合は・・・
家族や周りの人、消費生活センター等へ
相談する!!消費者ホットライン☎188



注意

「定期購入」は、解約を申し出ない限り定期的に商品が届くので、放置しない!!

注意

国民生活センター「おトクにお試しだけ」のつもりが「定期購入」に!?(No.3)より

消費者カクイズ

Q1. テレビショッピングを見てLサイズのTシャツを注文した。届いたTシャツを試着するとあまりに大きすぎた。サイズ表示はLで間違っていない。大きすぎるので返品したいができるだろうか?

- A: 到着後、8日以内ならクーリング・オフができる。
- B: 試着しただけなのであれば、返品できる。
- C: テレビショッピングはクーリング・オフできないので業者の返品条件に従う。



Q2. ネット通販で気に入ったスニーカーを見つけ、注文した。注文通りの商品が届いたが、サイズが合わなかったので返品したい。販売サイトを確認すると“限定品につき返品や交換はできません”と書かれてあった。このような場合、返品はできるだろうか?

- A: サイトの規約に従うため、返品はできない。
- B: 商品到着後8日以内なら送料を消費者負担で返品できる。
- C: 返品に関する表示の有無に関係なく、いつでも返品できる。



Q3. テレビショッピングで、ひざ痛を緩和するサプリが格安で販売されているのを見つけ電話で注文した。商品到着後、代金を支払ったが1カ月後に同じ商品が届いた。届いた商品の同封書面をみると「定期お届けコース」になっていた。「定期お届けコース」を頼んだ覚えはないので業者に連絡し、返品希望を伝えると、「電話にて注文を受けた際にお得なコースを案内し、お申し込みをいただいている。このコースは3回購入が条件なのであと1回分購入してもらわないと解約できない」と言われた。確かに「お得なコース」の話はあったが、申し込んだ覚えはない。今回到着した商品を返品し、「お得なコース」も解約したいがどうしたらいいだろうか。

- A: 定期購入を申し込んだ覚えはないので、商品を一方的に返品し、代金も支払わなくていい。
- B: 業者の規約から解約や返品に関する条件を確認し、定期購入やその条件(回数・発送間隔・総額など)について説明を受けていないことを伝え、解約を申し出してみる。
- C: 商品も届いており、仕方がないので業者の言う通り、次回分まで購入して解約する。



消費者の目



奈良県消費生活センターでは「消費者の目」として毎月第1火曜日の奈良新聞(朝刊)に消費者に気を付けてほしい消費者トラブルや役に立つ情報を掲載しています。

エステサロンの倒産

～支払い済み代金の返金は困難、
分割は支払い停止の手続きを～

【相談事例】

1年前、契約期間2年の脱毛エステの20回コース24万円の契約をし、24回払いのクレジットを組んだ。先日、その事業者から「破産手続きを開始した」というはがきが届いた。12万円支払ったのに、施術は8回しか受けていない。支払いを止め、払いすぎている代金を返金してほしい。
(30歳代女性)



【回答】

倒産したからといって、クレジット会社が自動的に支払いを止めるわけではありません。

今後の引き落としを止めるために、クレジット会社に対し、支払い停止を求める書面を提出するという方法をとります。ただしこの方法は、これからのクレジット代金の支払いの停止を主張できるものであり、契約の解除や、余分に支払った代金の返還まで主張できるものではない点に注意が必要です。



チェックポイントは・・・？



- エステサロンによっては、「施術期間無期限」や「〇年間通い放題」をうたう所もありますが、長期間の契約は慎重に検討する。
- クーリング・オフが可能な場合があるので、契約内容を確認する。

クーリング・オフとは・・・

契約の申し込みや締結をした場合でも、一定の期間であれば、無条件で契約の申し込みを撤回したり、契約を解除したりできる制度です。

契約期間が1ヶ月以上、かつ5万円以上のエステティックサービスの契約には、特定商取引法という法律が適用され、契約日から8日間(法律で定められた書面を受け取った日を初日と計算する)は、施術を受けていてもクーリング・オフが可能です。

※もし、クーリング・オフ期間が過ぎていたとしても、施術提供期間なら、受けた回数に応じた中途解約が可能です。
(ただし、精算の際、法律で定められた違約金は必要です。)

今回の事例は、一般的なものであり、実際の返金交渉結果はケースバイケースとなります。少しでも返金の可能性がないか検討してみますので、諦めずに消費生活センターへご相談ください。

奈良新聞「消費者の目」(2023年9月5日)掲載

☎188

長期で高額な契約に不安を感じるようであれば、消費生活センターに相談してください!!



“くらしとおかね講演会”開催しました。

令和5年9月9日(土) 橿原文化会館 小ホール



「くらしとおかねのお役立ちヒントー日米の生活体験を通じてー」をテーマに、ご自分の体験を通じてわかりやすく軽妙にお話しいただき、大変好評のうちに終了しました。12月にも講演会を予定しておりますので、決まり次第ご案内いたします。ぜひ、ご参加ください。



ダニエル・カール氏 講演会の様子

🍵 消費者カクイズの答えと解説 🍵

Q1:C

テレビショッピングは、商品の印象やお得感に気を取られてしまいがちですが、契約内容や解約条件についても見逃さないようにしましょう。テレビショッピングやインターネット通販などの通信販売は、クーリング・オフができません。返品や交換などの条件は、業者の定めた規約に従うこととなります。注文前に返品できるか必ず確認するようにしましょう。テレビ画面が見にくい場合もありますので、電話で注文する際に必ずオペレーターに確認しましょう。説明がわからない場合や不明な点があれば自分から確認し、納得してから注文するようにしましょう。

Q2:A

問題1でも説明したように、通信販売はクーリングオフ制度はなく、返品や交換の条件は業者の定めた規約に従うこととなります。サイトの規約に“返品・交換不可”と記載があれば、原則として従うこととなります。もしもサイトに返品可否、条件、返品送料負担の有無が表示されていない場合は、商品を受け取った日から8日以内は送料を消費者が負担することを条件に返品（契約の解除）が可能です。注文する際は必ず、業者の規約を確認してから注文するようにしましょう。

Q3:B

届いた商品が注文した条件と異なる場合は、一方的に返送せず、必ず業者に契約内容を確認しましょう。一方的に返送しても解約手続きを行わない限り契約は続いているので、再度商品が届くことがあります。申込時と商品の購入条件が異なっていたり、今回のように定期購入であるのに、その条件（回数・発送間隔・総額など）の説明がなかった場合（書面も含む）、解約できる可能性もあります。不明な点があれば、早めに消費生活センターにご相談ください。

発行：奈良県消費生活センター

〒630-8122 奈良市三条本町8番1号 シルクア奈良2階

Tel 0742-32-0621 / Fax 0742-32-2686

ホームページ <https://www3.pref.nara.jp/syuhiseikatsucenter/>

なら こじかつうしん 10月号 (2023年9月25日発行)



奈良県消費生活センター
マスコット しっかりくん



ホームページ