

インターネット通販の定期購入のキャンセル

【問】動画サイト視聴中に表示された通販広告を見て、「1 回限りのお試し商品」を購入したはずなのに、実際には定期購入契約となっていた。2 回目の商品は、配達時に受け取りを拒否して受け取らなかったにもかかわらず、請求書が届き、商品代金を請求された。（50 歳代女性）

～受け取り拒否では支払い義務存続 正規の解約手続きを行う必要～

【答】相談事例は、「相談者がネット通販の購入画面で先へと進んでいくうちに、表示された割引クーポンなどから、定期購入契約を承諾する画面へ巧妙に誘導されていたことに気づかず、最終的に定期購入の申し込みをしてしまっていた。相談者は2 回目の商品が販売会社から発送された際に初めて、そのことに気づいた」というもので、全国の消費生活センターに多く寄せられる相談のひとつです。

「2 回目の商品は受け取りを拒否し、配送業者にそのまま持ち帰ってもらったのに、なぜ商品の代金が請求されるのか？」との主張をされる方が散見されます。

実店舗での買い物ならば、「客が店頭で陳列されている商品を見て購入する商品を選ぶ→選んだ商品の代金を店に支払う→商品を受け取る」という流れになります。

今回の相談者は、実店舗での買い物で商品を返品した時のようなイメージで「自分は2 回目の商品を受け取らずに返品した→返品して商品を受け取らなかったのが購入をしていない→購入していない商品の代金を支払う必要がない」と考えておられるようですが、そもそもインターネット通販は、実店舗での買物の流れと同じではありません。

ネット通販では、購入画面から本人が申し込んで販売会社が承諾した時点で、商品の売買契約が成立しています。相談者の中には「契約などしていないし、契約書も受け取っていない」と主張される方もおられますが、ネット通販における契約は電子契約が主流であり、紙の契約書類の作成は絶対的な要件ではありません。

そのため「売買契約を解除」するまでは、契約が成立した状態で存続しており、「受け取りを拒否して商品を販売会社に送り返した」という事実だけをもって、契約が解除されたことにはなりません。

今回の相談では、相談者が定期購入に誘導された結果、申し込みをして「定期購入契約が成立」しており、受取拒否は購入者側の「単なる自己都合」の域を出ず、相談者の支払い義務は存続しています。

2 回目以降の商品購入をキャンセルしたいのであれば、販売会社に対して契約解除の手続きを行う必要があります。

契約解除の方法が分からずに、解約出来ない場合や、何度か試みても販売会社と連絡が取れない場合などは、消費生活センターや、お住まいの地域の市町村役場の消費生活相談窓口にご相談ください。

筆者ひとこと

インターネット通販のルールを理解して、正しい手続きを行うようにしましょう。

（県消費生活センター中南和相談所）