

# 通信販売の定期購入トラブルを防ぐ方法

## 【問】

SNSの広告からアクセスしたサイトで化粧品を購入した。通常価格1万円の商品が2000円になっていたの定期購入かもしれないと思ったが、「いつでも解約可能」と記載されていたので、2回目以降は解約すればよいと考えて注文した。その後、初回の商品が届き、2回目以降を解約するために事業者へ電話をかけたが、自動音声でチャットから問い合わせよう誘導された。チャットで解約を申し出たところ、「2回目の商品を受け取らずに解約する場合は、5営業日以内に差額の8千円を振り込まなければ解約は完了しない」と回答された。注文時の画面は保存していないが、差額精算が必要だというような注意事項を見た覚えがなく、初回分2000円のみで解約できると思っていた。(40歳代女性)

## ～「最終確認画面」が重要～

## 【答】

通信販売での「定期購入」に関する相談が全国の消費生活センター等に、引き続き多く寄せられています。低価格であることを強調する広告を見て、1回だけのつもりで商品を注文しても、商品を複数回購入する「定期購入」が条件となっていて、総額として数万円請求されるなど、注文時に想定した以上の金額を支払うことになるケースがあります。中には、2回目から送付される数量が多くなったり、単価が高額になったりする場合もあります。

事例のように「いつでも解約可能」「定期縛り無し」といった表示をみると、継続期間や購入回数が決まっていないという印象を持ててしまいが、実際には、初回の低価格の商品のみ購入して2回目以降を解約するときは、違約金等を請求されるケースがあります。

また、1回限りの注文のつもりが、申し込む際に割引クーポンを選択することで、複数回の「定期購入」となってしまうケースもあります。必ず「最終確認画面」で契約条件等を確認しましょう。

さらに、契約条件が記載されている画面は、「印刷またはスクリーンショットで保存」しましょう。スクリーンショットの方法がわからない場合は、契約している通信事業者や携帯電話ショップなどに問い合わせるか、通信事業者の公式ホームページなどで確認してください。

スマートフォンやパソコン等を使ってインターネットで注文する際には、契約条件の「チェックリスト」(下表)を用いて、細部をしっかりと確認するとよいでしょう。低価格を強調したり、注文を急がせたりする販売サイトでは特に確認が必要です。

特定商取引法では、販売業者等に、販売サイトの「最終確認画面」において、顧客が注文確定の直前段階で、数量、販売価格・サービス利用料、支払いの時期・方法、引き渡し・提供時期、申し込み期間(期限のある場合)、申し込みの撤回、解除に関する事などの契約の申し込みの内容を確認できるように表示することを義務付けています。

販売業者等がこれらの契約の申し込みの内容について、表示しなかったり、不実の表示や消費者を誤認させるような表示を行った場合、これにより誤認して申し込みをした消費者は、申し込みの意思表示を取り消すことができます。また、表示自体はされていても、字が小さかったり、割引価格が強調されていて、

分かりやすいとは言えない表示も見られるので注意してください。

この相談者の契約については、販売業者のサイトを確認したところ、チャットでの回答通りの記載がありました。相談者に「最終確認画面」の記載状況を尋ねたところ、「保存しておらず、よく覚えていない」とのことでした。

安価にお試しできるとの誘い文句にとらわれず、まず販売業者の情報や評判を入念に確認することも必要です。

不安に思った場合や、トラブルが生じた場合は、すぐに消費生活ホットライン「188（いやや）」に電話するか、最寄りの消費生活センター等へ相談しましょう。

### 筆者ひとこと

令和6年4月から、県消費生活センターのホームページ (<https://www3.pref.nara.jp/syouseiseikatsucenter/>) に「消費者トラブルQ&A」のページを新しく追加しました。よくある消費者トラブルに関する相談事例と対応方法について解説していますので、ご活用ください。



## インターネット通販の「最終確認画面」チェックリスト

(出典・国民生活センターのホームページ)

インターネット通販では、注文する前に「最終確認画面」をスクロールし（上下左右に動かして見えていなかった画面を表示させ）、契約条件を最後まで必ず確認してください。注文直後に表示された「割引クーポン」等の利用時にも、再度しっかり確認しましょう。

- 定期購入が条件になっていませんか？
- （定期購入が条件になっている場合）継続期間や購入回数が決まられていませんか？
- 支払うことになる総額はいくらですか？
- 解約の際の連絡手段を確認しましたか？
- 「解約・返品できるか」「解約・返品できる場合の条件」など、返品特約や解約条件を確認しましたか？
- お届け予定日や、利用規約の内容を確認しましたか？

※上記の契約条件が記載されている画面はスクリーンショットで保存しましょう。

※未成年者の場合は以下の点も確認してください

- 販売サイトに「法定代理人の同意を得ている」のチェック欄があった際は、同意を得てチェックを入れていますか？
- 年齢や生年月日を成人であると偽らず、正確に入力して申し込んでいますか？