そのネット注文、定期購入かも!?

監修／東京経済大学教授・弁護士　村 千鶴子

安さを強調した広告にひかれて申し込んだところ、実は一定期間継続して購入する「定期購入」の契約だった――そんなネット通販のトラブルが増加しています。ネット通販では、注文確定前に必ず「分量」「価格」「支払い方法」「返品や解約」などについて確認できる画面が表示されます。「安いから」と気軽に注文するのは危険です。確定ボタンを押す前に、注文内容をよく確認しましょう!

所沢市消費生活センター

若者から高齢者まで、定期購入トラブルは全世代で増加！

インターネット通信販売（ネット通販）の定期購入に関するトラブルは、若者から高齢者まで幅広い世代から相談が寄せられています。若者世代ではダイエットや筋肉増強サプリメント、除毛（脱毛）クリームなどが、中高年世代では健康食品や飲料などのトラブルが多くなっています。

事例1 解約するなら差額を支払えと言われ…

SNSで見かけたダイエットサプリメントの広告。初回限定500円という安さにひかれ、すぐにサイトにアクセスして注文した。ところが最初の商品が届いた1か月後に、なぜかまた同じ商品が届き、中に5,000円の請求書が入っていてビックリ。焦って販売会社に連絡してはじめて定期購入の契約だったことを知った。解約したいと伝えたが、「初回500円は定期購入の場合だけ。解約するなら初回分の差額4,500円の支払いが必要」と言われ困っている。

事例2 承諾して注文したから解約はできない!?

「特別価格3,980円」という健康食品のネット広告を見て申し込んだ。しばらく飲んだが効果は感じられず、すっかり忘れていたころ、同じ商品と9,800円の請求書が届いた。注文した覚えがなかったので、販売会社に連絡すると、1年間の定期コースの契約に申し込んでいると言われた。「定期コースとは知らなかった」と伝えたが、「画面にはちゃんと書いてあり、自分で承諾して契約したのだから解約はできない」と言われてしまった。

事例3 「いつでも解約可能」なのに電話がつながらない

SNSで初回980円の脱毛クリームの広告を見た。980円で購入する条件は、6回の定期購入コースで契約することだったが、次回商品発送日の10日前までに電話をすればいつでも解約できると記載されていた。そこで初回分を受け取ったら解約すればいいと思い、定期購入コースで注文。1回目が届いてすぐに2回目以降を解約しようと販売会社に電話をかけ続けているが、一向につながらない。

気づかないうちに定期購入になっているかも…

こんなネット通販広告に要注意！

「今だけ」「期間限定」「●●人限定」などの言葉で注文を急がせる。「受付終了まで●時間●分●秒」などとカウントダウンを表示するサイトもある。

低価格ばかり強調されている。「お試し」「実質無料」「キャンペーン」「モニター」などの表示があることも多い。

解約保証の表示が強調されているが、詳細はリンク先を見なければ分からない。または都合の悪いことは小さな文字で書かれている。

契約内容や返品特約などの大切なことが、金額表示からかなり離れた場所にある。また金額の強調と比べて文字が小さい。

何度もスクロールしなければ全体が表示できない。

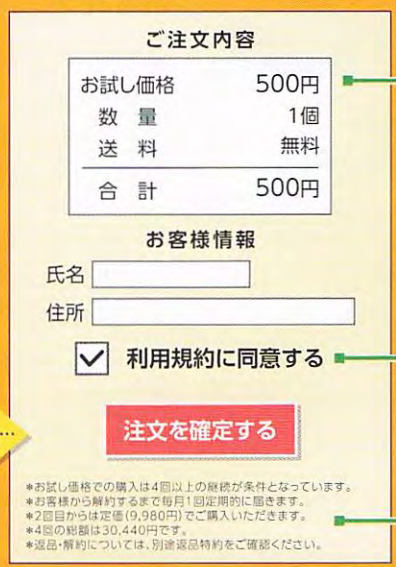
初回分の数量、金額だけが表示され、定期購入契約の期間中に届く数量や総額が表示されていない。

「利用規約に同意する」に最初からチェックが入っている

定期購入契約であることや、期間中に届く商品の総額などが離れたところに小さく表示されている。

販売サイト

申し込みの最終確認画面



最終確認画面はここをチェック！

ネット通販では、注文を確定する直前の画面（最終確認画面）で下記の事項を分かりやすく表示するよう法律で決められています。必ず隅々までチェックし、納得してから注文しましょう。

1 分量

商品の数量、サービスの提供回数、定期購入の場合は各回の分量も確認する。

2 販売価格・料金

商品単価はもちろん、支払総額も確認。また定期購入の場合は2回目以降の代金もしっかり確認する。

3 支払いの時期・方法

定期購入の場合は各回の請求時期の表示も確認する。

4 商品引き渡し・サービス提供時期

定期購入の場合は、2回目以降の発送時期についても確認する。

5 返品や契約の解除に関すること

返品や契約解除の条件、連絡方法、連絡先などをしっかり確認する。

6 申込期間（期限がある場合）

季節商品など期間限定で販売する場合は、申込期限を確認する。

上記について、見えにくい場所に小さく表示するなど消費者に誤認させるような表示があった場合、いったん申し込みをした後でも契約を取り消せる場合があります。
お近くの消費生活センターに相談しましょう。

ネット通販安全利用のポイント

1 衝動買いは厳禁。じっくり調べて納得してから申し込む

値段や「限定」などの言葉につられて勢いで注文するのはトラブルのもと。販売会社はどこか、1回限りの購入か、返品できるか、支払総額は、などサイトを隅々まで読み、納得してから注文しましょう。

2 返品・解約に関する表示は必ず確認！

通販の返品や解約は、事業者が定めたルールに従うことになります。注文前に必ず確認し、細かい条件（返品できる期間や開封時の返品の可否など）についてもしっかりチェックしましょう。

3 代金前払いはできるだけ避ける

代金の支払いは、クレジットカード払い、電子マネー決済、コンビニ決済、代金引換など複数の方法から選択できるショップが安心です。前払いしか選択できないショップはできるだけ避けましょう。

4 少しでも怪しいと感じたら利用しない

安すぎる、返品の説明の文字が小さすぎる、結局いくら払えばいいのか分かりにくいなど、1つでも「おかしい」「怪しい」と感じたときは、そのショップを利用するのはやめましょう。

5 関係書類やメールなどはできるだけ保管する

商品が無事に手元に届くまではもちろん、その後のトラブルに備えるためにも、注文に関するメールや取引画面のスクリーンショットなどはしばらく保管しておきましょう。

困ったときは、できるだけ早く相談しましょう！

消費者ホットライン

お住まいの近くにある消費生活センターなどの相談窓口につながります。

☎ 188（イヤヤ！）

所沢市消費生活センター

（相談）☎04-2998-9204

（事務）☎04-2998-9143

【相談受付時間】月～金（祝休日、年末年始を除く）
午前10時～11時30分／午後1時～4時

リサイクル適性Ⓐ
この印刷物は、印刷用の紙へリサイクルできます。
VEGETABLE OIL INK
UD FONT by MORISAWA

禁無断転載©東京法規出版
SY011350－W16