

～消費者注意情報～

「いつでも解約できる」と広告に書いてあるのに、解約できない…！！
～ 定期購入の契約は、解約期限や方法などを必ずよく確認しましょう ～

(令和5年3月27日)

相談事例

動画サイトの広告で、「通常7,000円の化粧品が今だけお試し1,500円」と格安になっているのを見た。「回数縛りなし」「いつでも解約できる」とあったので、1回目を購入し、合わなければ解約すればよいと思い、申し込んだ。2回目以降を解約しようと電話をしているが、いつも混み合っていてつながらない。スマホでサイトに解約申し入れをしたが、うまくいかなかったようだ。数日後、同じ化粧品が3本と約2万円の請求書が届いてしまった。どうしたらよいか。(60歳代 女性)

ココに注意！…東京都消費生活総合センターからのアドバイス

★ 「回数縛りなし」などと記載のある定期購入でも、1回限りで解約できないという相談が目立っています。

- 「初回限定価格」「回数縛りなし」などと記載のある定期購入の広告を見て、お試しのつもりで商品を購入しても、簡単には解約ができない場合があります。
- ・ 「いつでも解約できる」とあるが、実際は「次回発送日の○日前までに連絡すること」など、解約の申し出に期限があり、その申し出期間が短い。
- ・ 解約の連絡をしようとしても、電話がつながらない。
- ・ 解約のために指定されたアプリの操作がうまくできない。…など。

★ 申し込み前に、契約内容や解約条件を必ず確認しましょう。

- 初回格安などを強調する定期購入のサイトには、継続期間や購入回数、解約申し出の期限や条件、解約の連絡手段など、契約内容が記載されています。必ず確認しましょう。
よく見ると目立たない小さな文字で書かれている場合があるので、注意しましょう。
- 契約内容や画面表示を後から確認できるように、最終申込画面や登録した情報をスクリーンショットやキャプチャーなどで保存しておきましょう。契約を取り消す際の証拠になります。

★ 不安や疑問を感じた場合は、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

2022年6月より改正特定商取引法が施行され、誤認させる表示など「詐欺的な定期購入商法」は取消しの主張ができるようになりました。不安に思ったりトラブルが生じた場合は、消費生活センターに相談しましょう。

東京都消費生活総合センター 03-3235-1155(相談専用電話)
お近くの消費生活センター 局番なし188 (消費者ホットライン)

<悪質事業者通報サイトへ情報をお寄せください>

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/tsuho/honnin-form.html>

寄せられた情報は、悪質事業者の指導や処分に役立つほか、都民の皆様への情報提供、啓発につながります。