

消費者110番から

通信販売の定期購入 契約に注意!

回答

インターネット通販、テレビショッピング、カタログ通販、雑誌広告や折り込みチラシなどを見て注文する通販など、さまざまな形態の通信販売で定期購入契約のトラブルが発生しています。

定期購入は初回の購入価格が格安になる代わりに、複数回の購入が条件になっていたりと、解約の手続きが面倒だったり、注意が必

相談事例

新聞に「シワやシミに悩む年齢肌に効果抜群」という化粧品広告チラシが入っていた。定価6500円のところ、お試し価格2000円だったので、ハガキの部分を切り取って注文した。翌月も同じ商品が届いたので、不審に思っ業者に電話をすると、「定期購入の契約をしておられます。解約の連絡がなかったので、2回目を発送しました。規約により返品は受けられませんので、6500円をお支払いください。」と言われた。納得できない。

要です。原則、業者が決めた方法で解約の連絡をし、了承されて初めて解約できる契約なので、一方的に商品を送り返しても契約は終了されず、支払い義務がなくなるわけではありません。2回目以降は値段が高くなっていることが多く、「4回購入するまでやめられない」「定価と特別価格との差額を払わないとやめられない」など、解約条件が定められていることもあります。また、解約の連絡が遅れてしまうと、「次回発送の〇日前までに連絡が必要という規約がある」と業者から言われ、すぐにやめることができなかつたという相談もよく寄せられています。

今回の相談事例の場合も、

広告チラシを確認してみると、定期購入契約であることや解約の条件・規約など必要な事項の記載があり、「定期購入だと知らなかつた」と主張することは難しいように思われました。また、テレビショッピングのように電話をかけて注文する時も同様のトラブルに注意が必要です。テレビ画面は情報の表示時間が限られているので、つい商品の印象やお得感ばかりに気をとられ、じっくり契約内容を確認する余裕がありません。電話注文の際には、業者に契約の内容を確認しましょう。また、単品注文のつもりでも、「お得なコースをご案内する」と言っ定期購入を勧められること

もあるようです。解約の条件や規約等をしつかり確認し、納得してから注文しましょう。

通信販売にはクーリング・オフの制度がなく、解約や返品は業者が定める規約に従うことになっています。広告などの商品紹介は見落としがないように隅々まで目を通し、電話口でも相手のペースに吞まれて必要なことを聞き逃すことのないよう、冷静な判断を心がけてください。

消費者トラブルのご相談は、
徳島県消費者情報センターへ

■問い合わせ先

徳島県消費者情報センター

「消費者110番」

TEL/088(623)0110