

### 通信販売の定期購入トラブル ～「解約可能」「縛りなし」に注意～

#### 内容

スマホで画像投稿サイトの「定期縛りなし」「初回千円」と書かれた化粧品の定期コースの広告を見て、販売サイトで注文した。初回の商品が届き、販売業者に電話で「定期コースを解約したい」と伝えたところ、「5回の購入が条件となっている定期購入コースの契約で解約できない」と説明された。広告には「定期縛りなし」と記載されていたと伝えたが、「クーポンを利用しているので、5回約4万円分を購入する必要がある」と言われた。どうすればよいか。(30代、女性)

#### 消費生活センターからのアドバイス

通信販売での定期購入に関する相談は、ネット通販での詐欺的な定期購入商法の規制が強化された改正特定商取引法の2022年施行後も、全国の消費生活センターなどに引き続き多く寄せられています。

改正特定商取引法は定期購入の場合、その条件や支払金額を最終確認画面などに明示することを義務付けています。しかし最近では、販売サイトに「いつでも解約可能」「定期縛りなし」などと表示しておき、注文完了直後に特別割引クーポンの利用を勧め、クーポン利用時に複数回購入が条件の定期購入に変更させるというケースがあります。最終確認画面にコースが変更される旨が表示されていても、文字が小さかったり、多数回スクロールしないと確認できなかったりと、消費者が認識しづらくなっている状況もあるので注意が必要です。

ネットで注文する際は、次の点をしっかり確認しましょう。

定期購入が条件になっていないか 継続期間や購入回数が決められていないか 支払うことになる総額はいくらか 解約の際の連絡手段を確認したか 「解約・返品できるか」「返品特約、解約条件」を確認したか 利用規約の内容を確認したか 「最終確認画面」をスクリーンショットで保存したか。

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警戒して確認することが必要です。

**おかしいなと思ったら、すぐに家族や警察、最寄りの「消費生活センター」または「各市町相談窓口」にご相談ください。**

おかしいと思ったら、一人で悩まず 早めに相談を

長崎県消費生活センター 095-824-0999

[相談受付時間] 平日(月～金曜日) ... 午前9時～午後5時(12時～13時を除く)

#### 全国共通ダイヤル 188 (イヤヤ!)

長崎市消費者センター  
(095-829-1234)

佐世保市消費生活センター  
(0956-22-2591)

島原市消費生活センター  
(0957-62-9100)

諫早市消費生活センター  
(0957-22-3113)

大村市消費生活センター  
(0957 52 9999)

平戸市消費生活センター  
(0950 22 9122)

松浦市消費生活センター  
(0956-72-1861)

対馬市消費生活相談所  
(0920-52-8322)

壱岐市消費生活センター  
(0920-48-1135)

五島市消費生活センター  
(0959-72-6144)

西海市消費生活センター  
(0959-37-0145)

雲仙市消費生活センター  
(0957 38-7830)

南島原市消費生活センター  
(0957-82-3010)

各町にも相談窓口があります

