

## 【事例 9】 通信販売の定期購入の制約が多い解約トラブル

### <相談内容>

- ① スマートフォンで SNS のネット広告を見て「初回 500 円」のダイエットサプリメントを注文した。定期購入だがいつでも解約できると記載があった。商品到着の翌日、ネットで商品の成分について気になる書き込みがあったので、2 回目は要らないと思い、解約手続きをネットで行ったが、最終ページまで進むと、「商品発送の 7 日後から解約できる」と記載があった。商品到着の翌日では 2 回目以降の解約手続きができない。 (30 歳代 女性)
  
- ② スマートフォンの広告を見て、定期購入の約 3,000 円美容液を注文した。今は 2 回目の美容液 (約 7,000 円) が届いている。まめに美容液を付けないのでこれ以上は必要ないと思い、解約の電話をしたら、「解約の場合はスマートフォンに簡易メールを送る。その簡易メールの URL にアクセスして解約するように」と音声ガイダンスで案内されたため、ガイダンスどおりにやってみた。その後、違約金がかからないか、2 回目まで支払えばよいのかをメールで何度も問い合わせたが返信がない。解約完了メールも来ない。 (50 歳代 女性)

### <助 言>

依然として通信販売の定期購入に関する相談が寄せられています。最近は、「いつでも解約できる」と書かれているのに、電話がつながらない、解約できる期間が短い、解約手続きは簡易メールや SNS でしか受け付けられない等、制約の多い解約トラブルが増加しています。

事例①については、センターが業者のホームページを確認したところ、「解約は商品発送の 7 日後から次回発送予定日の 10 日前までに連絡を」と記載がありました。したがって、解約手続きは 7 日を経過してから行うよう伝え、次回発送予定日の 10 日前までと解約可能な期間が短いので気を付けるようにと助言しました。

事例②については、相談者の要望によりセンターから業者に確認し、解約は受け付けられていること、2 回目までの代金を支払えばよいことの回答を得られました。また、問い合わせメールの返信がない理由については、相談者が登録以外のメールアドレスから送信している可能性があり、業者も問い合わせメールの受信を確認できなかったとのことでした。

広告はお得な表示だけが目立ち、画面をスクロールした最後のほうに小さな文字で条件等が書かれており、契約内容がわかりにくい場合があります。また、

広告画面のスクロール途中で申し込みを行うと、即申し込み画面に移行してしまうため、契約内容の確認が不十分になりがちです。通信販売にはクーリング・オフ制度はありませんので、解約や返品に関する特約が表示されていれば、その返品特約に従うのが原則となります。広告の表示について、事業者には、「定期購入である旨、支払総額、契約期間、解約条件等の主な契約内容すべて」を消費者にわかりやすいように表示する義務があります。購入する消費者側も、定期購入の解約条件などの契約内容を広告表示や申し込み最終画面にて隔々まで確認しましょう。SNS の広告の場合、後で確認しようと思っても表示がされず再確認が難しいことがあるので注意が必要です。特に、スマートフォンでの申し込みは画面のサイズが限られているため、できればスクリーンショットなどで申し込み画面や広告の保存をするなどし、慎重に契約しましょう。

不安に思うことやトラブルが生じてしまった場合は、消費生活センターに相談してください。