

【事例】お試し1回限りのつもりが、4回購入しなければ解約できない契約だった

～通信販売の定期購入のトラブル～

<相談>

スマートフォンでSNSを見ていると、9000円の化粧品（シミを隠すファンデーション）がお試し価格3000円だった。その後も同じ広告が何度も表示され、皮膚科の医者コメントもあり、興味を持った。定期購入のトラブルは知っていたので広告をよく見て1回限りのお試しであることを確認した。タップして申込みを始めると、チャット画面が表示されて、氏名や住所やメールアドレスなど、聞かれるままに入力した。途中で、更に安くなるという広告が表示され、安い方がよいと思い、その画面から再度申込みをして、クレジットカード払いにした。数日後、商品が届いて使用したが肌が荒れたので、電話で解約を申し出ると、初回は3000円だが、2回目からは2本セットで1万2000円、で4回目まで購入しなければ解約できない、総額1万2000円の契約になっていた。広告と異なる。2回目以降を解約したい。（40歳代 女性）

（助言）

相談事例は、相談者がお試し1回限りと確認したのはSNS上のアフィリエイターが作成した広告で、販売サイトの広告画面には、定期購入の記載がありました。また相談者が最初に申込みしようとしたコースは回数縛りはありませんでしたが、途中でチャット画面に表示されたコースは4回購入の縛りのある契約でした。最初に見た広告の内容で申し込みしたのに、途中から別の条件の広告が表示され、誤解、勘違いさせる広告の構成でした。ただし、最終確認画面には、定期購入であることや購入回数の縛りがあることが記載されていました。あっせんしましたが事業者はこの最終確認画面の記載を理由に一切解約に応じませんでした。

ネット通販の「詐欺的な定期購入商法」のトラブルが多く、通信販売のルールを定めた特定商取引法が改正となり、令和4年6月1日から施行され、最終確認画面で申込下記の～内容を明確に表示することになりました。留意点と併せて確認しましょう。

最終確認画面の記載内容	留意点
定期購入かどうか	次回発送予定日等記載があれば定期購入です。

2回目以降の価格について	初回と2回目以降の価格は違います。
解約の方法について	1回で解約できても定価との差額請求があることもあります。

誤認させる表示により申込みした場合は、契約を取り消せる可能性があります。最終確認画面のスクリーンショットを撮るなどして証拠を残すようにしましょう。

アフェリエイター...アフェリエト・プログラムを利用した成果報酬型広告をする者

(参考)

消費者庁：インターネット通販の定期購入トラブルには御注意を！令和4年6月1日から、通販の注文時に内容を確認する際の表示がより明確になります。

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/amendment/2021/notice03/index.html