

生活の情報

令和2年 3月 No. 4
鎌倉市市民相談課
鎌倉市消費生活センター
電話 24-0077

ネット通販トラブルが増加しています！ お試しのつもりが「定期購入」に・・・

～お試し価格、モニター価格、

解約補償などの広告にご注意！～



事例1 “お試し価格”と書かれていたのに、定期購入だった！

“お試し価格980円”と書かれた化粧クリームのSNS広告が目にとまった。芸能人が宣伝しているので、980円なら試してみようと思い注文して、使っていた。1ヶ月後に再び化粧クリームが届き、5千円の請求書が同封されていた。書面をよく見ると、定期購入したことになっていて、解約は電話で伝える必要があった。事業者に何度も電話をかけているが回線が混みあってつながらず、解約を伝えられない。

事例2 “100円”ならと契約したが、高額請求され、払えない！

SNSの広告を見て、“モニター価格100円”のダイエットサプリメントを注文し、代金はコンビニ後払いにした。商品が届いてすぐに、頼んだ覚えのない2回目の商品の発送を知らせるメールが届き、4カ月分20袋がまとめて配送された。商品には約4万円の請求書が同封されていて、説明書をよく見ると、モニター価格100円で購入するためには、4カ月分20袋の購入が必要なものだった。100円と書かれていたので申し込んだのに、4万円は払えない。

事例3 “解約補償”とあったので申し込んだが、条件があった！

ネット通販で、「通常価格1万円の健康増進サプリメントが初回のみ500円」と書かれた広告を見た。定期購入であることはわかっていたが、「30日間解約補償」と大きく広告が出ていたため、補償期間内なら解約できると思った。30日以内に解約を申し出ると、商品代金1万円を支払うよう言われた。解約補償の条件をよく見ると、「1ヶ月分の商品代金を通常価格で支払うこと」と表示されていた。



※定期購入のトラブルを避けるには、広告・表示をしっかりと確認することが必要です。
裏面の注意点を確認しましょう！

定期購入のトラブルを避けるために

1 定期購入の契約になっていないか、支払総額がいくらか確認しましょう

商品を注文する際には、申込み最終確認画面をしっかりと確認しましょう。

- ①定期購入が条件となっていないか
- ②定期購入が条件となっている場合は、継続期間、回数が定められているか
- ③支払うこととなる総額(支払総額)はいくらか

トラブルを避けるために、申込時の確認画面を印刷したり、スクリーンショットを撮る等、契約内容を保存しておくことも必要です。

注文内容確認
注文内容を確認し、注文を確定してください(これが最後の手続きです。)
下記の注文内容が正しいことを確認してください。
[注文を確定する]ボタンをクリックするまで、実際の注文は行われません。

○注文明細

商品名 (定期購入コース)	○○定期購入 (5か月間購入コース)	備考
商品価格	1,000円(税抜) 3,000円(税抜)	初回(月)分 第2回～第5回分
送料	2,500円(税込)	5か月分
消費税	1,040円	
総額	16,540円(税込)	5か月間購入コース

○お届け先 消費 太郎
〒100-xxxx
東京都千代田区霞が関x-x-x

○発送方法: 宅配便

○支払方法
△△カード xxx-x-xx
有効期限: 06/2020

[TOPに戻る\(注文は確定されません\)](#)

定期購入であることが表示されている

初回の金額
2回以降の金額

5か月間の総額

消費者庁 インターネット通販ガイドラインより

2 ネット通販にはクーリング・オフがありません。解約条件を確認しておきましょう

- ① 返品・解約の条件をしっかりと確認しましょう。ネット通販では、広告に返品できるかどうかの記載をすることになっています。
- ② 「解約補償」などと書かれていても、簡単に解約はできません。安易に解釈せず、条件をしっかりと確認しましょう。
- ③ スマートフォンは画面が小さく、トラブルも多くなっています。トラブルを避けるためには、広告をしっかりと確認することが必要です。

困ったことが発生したら、鎌倉市消費生活センターにご相談ください

- ◆相談受付時間 月～金(祝日・年末年始は除く)
9:30～16:00
- ◆電話 0467-24-0077
- ◆場所 市役所 1階44番窓口



©神奈川県 2013