

## 「お試し」を申し込んだつもりが「定期購入」になっていた？ ～インターネット通販を利用するときには、条件や事業者をよく確認しましょう～

インターネット通販に関するトラブルの相談が増加しています。

その中に、「ダイエットサプリのサンプルを申し込んだら定期購入になっていた」、「定期購入をキャンセルしようとしても連絡がつかない」といった相談が寄せられています。

「お得だから」、「期間や数量が限定だから」と言うだけですぐに申し込まず、そのWEBサイトをよく確認し、申込条件や事業者の信用性などについて、慎重に判断する必要があります。

### 相談事例 1

SNSに表示されていた「送料を負担するだけでダイエットサプリのサンプルを届ける」という広告を見て送料をクレジットカード払いで申し込んだところ、サンプルだけではなく、その後も定期的に商品が送られてくるようになった。クレジットの支払いに納得できない。 (20歳代 女性)

### 相談事例 2

インターネット広告を見て「お試しダイエットサプリ」を注文したところ、勝手に「定期購入」となっていた。商品とともに送付されてきた書類に記載のあったキャンセル方法を試したが、電話してもつながらず、メールを送ると「文字化け」したメールが返信されてきて、キャンセルできない。 (30歳代 女性)

## 消費者へのアドバイス

### ★ その事業者は法令を遵守していますか？

通信販売を行う事業者には、原則として、事業者の氏名(名称)、住所、電話番号、代表者名、商品の引渡し時期、返品可否と条件、等の特定商取引法に基づく表示の記載が義務づけられています。申し込む際には、これらの項目を確認し、印刷や画面コピーなどで保存してください。

### ★ その事業者とはきちんと連絡が取れますか？

トラブルが生じたときに必要となるのが事業者の連絡先です。連絡先としてメールアドレスしか記載されていなかったり、住所や電話番号が海外のものしか記載されていなかったりするケースは要注意です。また、申し込む前に、事業者に電話やメールで連絡を取って確認することも一つの方法です。

### ★ 申込条件や解約手続きを確認してみましたか？

契約内容や利用規約などの記載をよく確認してみてください。消費者が一方的に不利となる条件や広告と明らかに異なることが記載されている場合には、申し込みを避けましょう。

### ★ 消費生活センターに相談を！

契約内容に疑問が生じたときや事業者の対応に不審な点があるときには、最寄りの消費生活センターにご相談ください。

東京都消費生活総合センター  
03-3235-1155(相談専用電話)

※ 悪質事業者通報サイトへ情報をお寄せください。 <事業者名がわからなくても通報できます！>

すでに解決してしまった消費者相談情報や、窓口で相談するほどでもないけれど困った経験をしたことがあるなどの情報をお寄せください。 → <https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/tsuho/honnin-form.html>