

～消費者注意情報～

その契約…定期購入かもしれません！ ～通信販売では、契約内容をよく確認しましょう～

(平成 29 年 4 月 4 日)

インターネット通販やテレビショッピングなどで知った化粧品を、「1回だけのつもりで、お試しで申し込んだところ、定期購入だった。」という相談が寄せられています。

また、「お試しのつもりで購入した化粧品を使用したら湿疹が出た。しかし定期購入契約だから所定の回数購入しなければならないと言われた。」という相談も見受けられます。

定期購入に関わる同様の相談は、青汁や筋肉増強を謳うサプリなどの健康食品の通信販売でも数多く寄せられています。ネット広告やテレビ番組などで、特別価格での販売が謳われていた場合は注意してください。

相談事例 1

商品代金 980 円、送料込みで約 2000 円という男性用化粧水のお試しコースをネットで見つけ注文した。代金はコンビニで支払った。商品を受領し、一緒に送られてきた説明書を読むと、2 回目以降は 6000 円で、3 回まで購入することになっていた。自分は 1 回だけ注文したつもりだった。(40 代男性)

相談事例 2

テレビショッピングで、しわ、たるみに良いという化粧品とクレンジングクリーム 2 本セットを注文した。その際、次の契約はどうするか聞かれたので、「使ってみないとわからない」と伝え、定期購入は断ったつもりだった。商品を代引きで受領し、契約は終了したと思っていた。翌月また商品が送られてきたので販売業者に連絡すると、定期購入なので止められないと言われた。(70 代女性)

相談事例 3

SNS の広告で見つけた美容液を、スマートフォンから申し込んだ。広告には 4 か月間解約できない定期購入であると記載があった。1 か月目に吹き出物がでたが、そのまま使用を続け様子を見ていた。2 か月目に肌荒れがよりひどくなってきたので使用を止め、残り 2 か月をキャンセルしたいと事業者に出したところ、4 か月間購入するか、高額な正規料金で今までの分を精算するかどちらか選ぶよう言われた。

(20 代女性)

ココに注意！・・・東京都消費生活総合センターからのアドバイス

★ 申込みの際は、契約内容をよく確認しましょう！

通信販売は法律で解約・返金等の取引条件を広告に表示することが義務付けられています。しかし、ネット広告やテレビ番組では、「特別価格〇〇円」や「こんなに美しくなります」など、消費者の興味をそそる事柄が強調され、取引における重要な事項が目立たない場合や、聞き逃したり、見逃したりする場合があります。「お試しだから」「安いから」「モニターだから」とすぐに申し込まず、購入や解約の条件、返品ができるかどうか、できる場合の条件など、契約内容を必ず確認しましょう。

★ 化粧品が自分の身体に合うとは限りません！

化粧品や健康食品などが自分に合うかどうかは使用してみなければわかりません。体調不良が生じて、すぐに解約できるとは限らないので、定期購入が条件となっている特別価格での購入にはリスクがあることに留意して、購入を検討しましょう。

★ 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>

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>

寄せられた情報は、悪質事業者の指導や処分に役立つほか、都民の皆様への情報提供、啓発につながります。