

～消費者注意情報～

サンプル価格でお試しのつもりが、高額な定期購入の契約だった！ ～SNS でしか解約ができないの?!～

(令和3年8月6日)

＜相談事例1＞

スマートフォンでSNSに表示された広告を見て、化粧品サンプルを数百円で購入した。支払いをした1週間後に、再度その商品と約1万円の請求書が届いた。驚いて事業者に電話すると、「SNSで送信してください」という自動アナウンスが流れた。そこで、SNS上で「解約、休止」にチェックをして送信したが、事業者から「4回購入しないと、解約できない」と返信がきた。広告に4回分購入が条件と記載されていたかは、覚えていない。(70歳代 女性)

＜相談事例2＞

スマートフォンで広告を見て、500円のお試し化粧品を購入した。届いた商品に同封されていた書面で初めて4回購入する必要がある定期購入であることがわかった。試してみたところ肌に合わないことがわかったので、解約しようと思い事業者に電話したところ、SNSで解約手続きをするように自動アナウンスが流れた。そのガイダンスに従ってSNSに登録し解約手続きを試みたが、解約要件を満たしていないのか、画面が先に進まず、解約ができない。(60歳代 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

★ 「500円」「お試し」などと安さを強調した広告は、定期購入の通信販売広告かもしれません。契約内容をしっかり確認しましょう。

化粧品を試したいと思って、安価なサンプルの申し込みをしたが、実は複数回購入しなければならない定期購入の契約だったという相談が多く寄せられています。

通信販売では、契約内容等をわかりやすく表示するように定められています。しかし、実際の広告では、「初めての方〇〇円」や「お試し〇〇円」等と、目立つ文字で安価に試せると表示されている一方で、詳細な契約内容が、小さな文字で隅々まで見ないと気づかないような位置に表示されていて、リンク先をよく見ないとわからない場合があります。

「お試し」などの文字が目を引く広告には十分注意が必要です。定期購入ではないかなど購入条件をしっかりと確認しましょう。また、広告や、契約内容の確認画面をスクリーンショットで保存しておくことも必要です。

★ 解約・返品条件や、申し出方法を必ず確認しましょう。

「いつでも解約可能」と広告に書いてあっても、定期購入を解約するには受け取った商品を通常価格と称する数千円の価格で精算することが条件になっている場合があります。最近では、サイトの画面下に出てくる「申し込みはこちら」などと書かれたボタンをクリックするとチャット画面となり、個人情報等を入力する申込画面に飛んでしまう場合があります。こうしたチャットによる申込画面は解約・返品条件等が確認しづらい画面構成になっているものもありますので、注意が必要です。

中には、解約の申し出が、SNSのチャット等の自動応答に限られており、SNSを利用していない人にとっては解約の申し出ができなかったり、事業者と直接話をして申込みの撤回を伝えることが困難なことがあります。

通信販売で商品を購入するときは、必ず解約・返品条件を確認してください。解約・返品条件についても画面を保存しておきましょう。

★ 消費生活センターにご相談ください！

契約内容が広告と異なる等の問題がある場合は、お近くの消費生活センターに相談しましょう。



<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。