

いまどき相談事例 —川崎市消費者行政センターからの注意喚起情報—

定期購入だと気づかずにサプリメントを 申し込んだが…

【相談事例】

スマートフォンでダイエットサプリメントが初回500円で注文できるという広告が出てきて、興味があったため申し込みをした。届いた商品を試してみたが、それほどいいと思わなかったので、解約しようとして電話したら「4回受け取らないと解約できない」と言われ、定期購入となっていたことに気づいた。初回のみで解約したい。



- 通信販売（インターネット通販・テレビ通販・カタログ通販等）は、クーリング・オフが適用されません。
- 定期購入は、特定商取引法により、最終申込確認画面に「定期購入であること（条件となる回数）」「各回の支払額」「契約期間内の総購入金額」等を表示することが規定されています。
- 特定商取引法の改正により、定期購入でないと誤認させるような表示で申し込みをしたときは、取消しが可能になる場合もあります。

消費生活で困ったことがあればご相談ください！

川崎市消費者行政センター



相談窓口電話番号 **044-200-3030**

相談時間

月～金曜日 9:00～16:00（金曜日は電話相談のみ 19:00 まで受付）
土曜日 10:00～16:00（土曜日は電話相談のみ受付）

* 日曜日・祝日・年末年始（12月29日～1月3日）を除く。

事例の解説

- SNS の広告等で、サプリメントや化粧品を「初回お試し100円」「初回は送料のみ500円」という表示に惑わされ、軽い気持ちで注文したが、1か月後にまた同じ商品が届き、高額な代金を請求されたという定期購入のトラブルが多く発生しています。
- 通信販売（インターネット通販・テレビ通販・カタログ通販等）では、特定商取引法のクーリング・オフが適用されませんが、通販業者は解約、返品、交換の有無、その条件をホームページに返品特約として明示することになっており、返品や解約の特約が書かれていれば、その内容に従うこととなります。
- 定期購入は、特定商取引法により、インターネット通販の広告、申込画面、最終申込確認画面に「定期購入であること（条件となる回数）」「各回の支払額」「契約期間内の総購入金額」等を表示することが規定されています。
- 定期購入と明示され、購入条件等も記載されていると原則、所定の購入回数を購入するまで解約できないことになります。ただし、販売事業者によってはキャンセル料を支払ったり、お試し価格を定価に引き直し、差額を支払えば解約に応じる場合もあります。
- 令和4年度の特定期商取引法改正により、定期購入でないと誤認させるような表示によって申込みをしたときは、取消しが可能になる場合もあります。
- 解約方法が電話連絡のみに限られているのに、電話が混み合っていてつながらないというトラブルも発生しています。そのような場合は、時間帯を変えて電話をしてみてください。念のため、メールでも解約を申し出ておくとよいでしょう。
- 最近、高齢者から「申し込んだ覚えのない健康食品が届いた」また、「代金を請求された」という相談も増えています。家族をはじめ、周囲の方々の見守りが大切です。

消費生活で困ったことがあればご相談ください！

川崎市消費者行政センター

相談窓口電話番号 **044-200-3030**

