令和６年１月

【続いています！定期購入トラブル】

【 相　談 】

会員制交流サイト（ＳＮＳ）の広告から化粧品を１９８０円で購入したが、２回目の商品発送メールが届き定期購入と分かった。代金は１５０００円という。事業者に問い合わせると、解約は商品発送の１５日前までに連絡するよう説明された。ネットに悪質業者と書き込まれていたがそうなのか。

【アドバイス】

ネットの書き込みだけで悪質業者であるとはいえません。また、消費生活センターなどでは、個々の事業者の信用性を判断することはできません。

通販サイトの利用前には、記載内容をよく検討し、信用できる事業者であることを確認することが大切です。不明な点は他のサイトの評価を参照するなど自身で慎重に判断しましょう。

通信販売にクーリング・オフはありません。契約後の解約・返品は、事業者のルールに従うことになります。事前にサイトでよく確認しましょう。ネット広告や通販サイトには、定期購入が条件といった契約内容が小さく表示されるなど、分かりにくいものがあります。定期購入が条件の場合、継続期間や支払い総額などにも注意が必要です。

注文した後に不安になったという相談も多くあります。ネット通販のトラブルを避けるためには、注文確定のボタンを押す前に、契約内容をしっかり確認することが最も重要です。

万一に備え、最終確認画面や広告画面をスクリーンショットで保存してください。トラブルに遭ったり不安を感じたりしたら、早めに消費生活センターなどに相談しましょう。

定期購入の解約をしたいのに事業者に電話がつながらないという相談もあります。曜日・時間帯を変えてつながるまで電話をかけるほか、メールで連絡して内容を保管しておきましょう。

**消費者ホットライン　　☎局番なしの１８８（泣き寝入りはいやや！）・・・お近くの消費生活センター等につながります。**