

インターネット広告で見たサプリメントを注文した。1回だけのお試しのつもりだったが2回目が届き、定期購入であることが分かった。解約の連絡をしようと事業者に電話をしたがつながらない。広告を確認したが、解約は電話での連絡方法しかなかった。仕方なく解約希望の書面を同封して2回目の商品を返送したところ、後日、請求書が送られてきた。支払わずに放置していたら、弁護士事務所から支払い督促の通知がきた。

(60歳代 男性)

低価格やお試しを強調する広告を見て、1回だけのつもりで商品を注文したら実は定期購入だったというケースがあります。自分は1回分しか注文していないからと、商品を送り返したり受け取り拒否したりしても、それだけでは解約にはなりません。

定期購入の場合、電話、アプリ、メールなど、決まった解約手続きを指定される場合がありますので、事前に事業者が指定する解約方法を確認しましょう。特にスマートフォンなどで操作する自信のない方はよく注意する必要があります。

解約手続きの電話がつながりにくかったり、メールやアプリで解約手続きをしてもなかなか返信や結果の返答がなかったりする場合もあります。電話やメールの発信履歴、解約手続き画面をスクリーンショットするなど、連絡した根拠を残して、事業者が指定する手段で解約を申し出たことを証明できるようにしておきましょう。

インターネットで購入する際は、「特定商取引法に基づく表記」や最終確認画面などで事業者の連絡先、解約方法や条件、返品・返金の規定、購入する商品の品名や数量、支払い総額、定期購入かどうかなどをしっかり確認しましょう。また、これらの記載はスクリーンショットで必ず保存しましょう。

トラブルになった場合や困ったときは、お住いの自治体の消費生活相談窓口・消費者ホットライン（188）にご相談ください。