

くらしの安心情報

情報ファイル NO.191

平成30年6月11日

ネット通販の広告を見てお試しの化粧品を購入した。最近再び同じ商品が届き定期購入だとわかった。解約できますか…。

相談内容

【相談者 50代 女性】

スマホからネット通販の広告を見て、「お試し価格980円」の化粧品を購入しました。ところが、最近再び同じ商品が届き通常価格での請求があり、驚いて業者に電話したところ、4回購入が条件になっている定期購入だと言われました。画面に「定期購入」と書かれていたようですが申込の際は気づかず、受注確認メールに定期購入である旨の記載がありませんでした。解約できるでしょうか…。

対処方法

この相談のように、「ホームページ等の広告を見て化粧品等を低価格で購入できると思い申込んだが、実際には数か月間の定期購入が条件となっていた」という相談が寄せられています。定期購入の契約条件によっては、途中で解約ができない場合もあるので注意が必要です。

- ・相談者には、通信販売は広告に表示された「解約・返品できるかどうか」「解約・返品できる場合の条件」（いわゆる返品特約）に従うことになり、「定期購入とは知らなかった」からといってすぐに解約・返品できるとは限らないことを説明しました。
- ・商品を注文する際には、特に最終確認画面で定期購入が条件となっていないか、中途解約や返品はできるかなどの契約内容をしっかり確認しましょう。
- ・事業者に連絡をした記録を残しておきましょう。
- ・困ったら、早目にお近くの市町村相談窓口や県消費生活センターにご相談ください。 <消費者ホットライン 188(いやや!)>



発行: くらしの安心ネットとやま (事務局: 富山県消費生活センター)

ご相談は... TEL:076-432-9233 (消費生活相談) FAX:076-431-2631
076-433-3252 (消費者金融・多重債務相談)
高岡支所 0766-25-2777 (消費生活相談、消費者金融・多重債務相談)
FAX:0766-25-2890