

くらしの安心情報

情報ファイル NO. 260

令和6年3月11日

SNS広告の美容液をお試し価格で注文したが、注文していないはずの定期コースになっており、納得できない…。

◆相談内容◆

【相談者 20代 女性】

SNSの広告を見て、お試し価格2,500円の美容液をコンビニ後払いで注文したが、後日、美容液と注文していないサプリが届いた。不審に思い業者に架電したところ、注文していないはずの定期コースになっており、「初回で解約する場合はお試し価格と通常価格との差額が必要」と言われた。納得いかないのですが…。

●対処方法●

この相談のように、販売サイト等で通常価格より低価格で購入できると広告する一方で、定期購入が条件となっている健康食品、化粧品等の通信販売に関する相談が引続き多く寄せられています。改正特定商取引法では、販売業者に「最終確認画面」で分量や販売価格、申込みの撤回に関すること等を明確に表示することが義務付けられ、誤認させる表示により申込みした消費者は契約を取消することができるようになりました。(令和4年6月1日施行)

- 相談者には、通信販売はクーリング・オフ制度(無条件解約)が無く、利用規約に記載された返品特約(解約・返品できる条件)に従うことになるので、まず規約を確認すること、また最終確認画面を保存しておらず、契約内容が不明なので、“注文していないはず”だからといって解約できるとは限らないことを説明しました。
- 低価格を強調する広告の場合は、注文する前に販売サイトの利用規約や「最終確認画面」の表示をよく確認しましょう。
- 契約を取消す際の証拠になるので、必ず「最終確認画面」をスクリーンショット等で保存しておきましょう。
- 令和4年4月から成年年齢が引下げられ、18歳・19歳の方は自分の責任で契約を結ぶことになりましたので、特に慎重に契約内容を確認しましょう。

万が一トラブルにあったら、一人で悩まないで、早めに市町村相談窓口、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 局番なし「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)

富山本所 (県東部に住む方) TEL: 076-432-9233 (消費生活相談)

076-433-3252 (消費者金融・多重債務相談)

高岡支所 (県西部に住む方) TEL: 0766-25-2777 (消費生活相談、消費者金融・多重債務相談)

消費者ホットライン 局番なし「188(いやや)」(お近くの相談窓口につながります。)