

相 談

ネット通販での「定期購入トラブル」 注意すべきポイントは？

〔相談要旨〕

インターネット通販のサイトで「初回お試し価格」の広告を見て、1回だけのつもりで購入したら、定期購入の契約だった。契約を取り消すことは可能だろうか？



回 答

相談を受けた行政相談センターは、次のように相談者に説明しました。

インターネット通販（以下「ネット通販」といいます）のサイトでは、取引における基本的な事項を消費者に分かりやすく表示することが義務付けられています。また、これらが表示されていない場合や、誤認させるような表示があった場合に、消費者は契約を取り消せる可能性があります。

まずは、最寄りの消費生活センターに相談してください。

【一口メモ】

近年増加する定期購入トラブルの主な原因として、契約内容や条件などについて、ネット通販サイトでの表示が分かりにくいことがあります。

そこで、令和4年6月1日から、改正特定商取引法により、商品の分量や販売価格、申込みの撤回・解除に関する事項などの基本的な事項を、ネット通販サイトの申込における最終確認画面に分かりやすく表示することが義務付けられるとともに、消費者を誤認させるような表示も禁止されました。

また、同法の規定に違反した表示により、消費者が誤認して申込んだ場合、消費者が申込みを取り消すことを可能にする規定も設けられています。

定期購入トラブルを回避するためには、「購入は1回限りか？継続購入か？」、「継続購入の場合、回数は？」、「支払総額は？」、「解約や返品は可能か？その条件や方法は？」などを慎重に確認することが大切です。また、証拠を残すため、最終確認画面のスクリーンショットを残しておきましょう。