

相談

私の意に反して、購入契約が 定期購入になっていて困っている

〔相談要旨〕

インターネット広告を見て商品を購入したが、定期購入したつもりはないのに、3回目以降でなければ解約できないと言われて困っている。



回答

相談を受けた総務省鳥取行政監視行政相談センターでは、次のように回答しました。

「お試し実質無料」「初回限定〇%オフ」などのインターネット広告を見て「初回注文だけで」との気持ちで商品を購入したつもりでも、実際には、複数回の商品購入が条件となる「定期購入契約」を結んでしまったとの事例が増えています。これには、割引クーポン表示やカウントダウン表示などで消費者を混乱させ、十分な検討がしにくいウェブやアプリのデザインも増加の要因の一つと言われています。

インターネット通販での契約は、買う人が自ら購入条件や規約などを確認した上で購入することとなるため、原則としてクーリングオフの対象とはなりません。申込時の解約条件を基本として解約の手続きをする必要があります。

注文を確定する前に、「解約・返品ができるか」「定期購入が条件になっていないか」「支払総額はいくらか」などを必ず確認するようにしてください。

改正特定商取引法により、いわゆる定期購入契約に関しては、通信販売の広告やインターネット通販における申込み・確認画面上に定期購入である旨及び金額（支払代金の総額等）、契約期間その他の販売条件を表示する義務があります。トラブルを未然に防ぐため、これらの契約条件が記載されている画面を写真などで保存しておくことも重要です。

お困りの時は消費者ホットライン（局番なし）188へ電話をすると、お近くの県又は市町村の消費生活センターや消費生活相談窓口につながりますので、一人で悩まずに御相談ください。