

いばらき消費生活 メールマガジン

2024年9月26日216号

1. はい！相談室です

「契約内容をよく確認！高齢者の定期購入トラブル」

2. 9月は「高齢者向け悪質商法・ニセ電話詐欺被害防止共同キャンペーン」月間です

1. はい！相談室です

「契約内容をよく確認！高齢者の定期購入トラブル」

低価格を強調する広告を見て、1 回だけのつもりで申し込んだが、定期購入になっていたという相談が高齢者の方から多数寄せられています。

【相談事例】

ネットの広告を見て、特別価格約 2000 円美容クリームを購入した。商品が再び届き、定期購入だと初めて気づいた。すぐに、事業者へ解約と返品を申し出たが、「発送日の 15 日前までに申し出ないと対応できない」と言われた。2 回目は 1 万円以上でとても高い。申込時には定期購入だとわからなかった。どうにかならないか。

【消費者へのアドバイス】

①詳細な契約内容は、「〇%オフ」などの目立つ表示と離れた場所に表示されていたり小さい文字で書かれていたりすることがあるため、画面を隅々まで見るなど注意が必要です。

②「解約の申し出は次回発送日の○日前まで」などと解約条件が定められている場合も多くあります。注文する際には、解約条件などの契約内容をしっかりと確認しましょう。

③特定商取引法では、サイトの最終確認画面で、価格や申込の解除等の重要事項を簡単に確認できる表示を義務付けています。これがなされていなかったり、誤認するような表示の場合等は、申し込みを取り消せる場合があります。

そのために「最終確認画面」をスクリーンショットで保存しておきましょう。契約を取り消す際の証拠になります。

不安に思った場合やトラブルになった場合は早めに最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

〈参考資料〉

○独立行政法人国民生活センター

・「おトクにお試しだけ」のつもりが「定期購入」に！？－「詐欺的な定期購入商法」の規制が強化された改正特定商取引法が施行されました！－

https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20220609_1.html

.....

「困ったな」「おかしいな?」と思ったら、すぐに消費生活センターなどに相談しましょう。商品やサービスなど消費生活全般に関する苦情や問い合わせなど専門の相談員が受け、公正な立場でトラブル解決のための助言、あっせん(消費者が当事者として事業者と交渉するための手助け)。

