

定期購入トラブルにご用心

ポチッとする前に契約内容をチェック!

スマートフォンやパソコンを利用したネット通販での「定期購入」に関する相談が数多く寄せられています。

「初回90%OFF」といった通常価格より低価格であることを強調した広告を見て、「1回だけ」のつもりで注文したところ、「定期購入」が条件となっていて、支払い総額が想定した以上の金額になってしまいうケースがあります。場合によっては、解約するときに多額の違約金を請求されることもあります。

今号では、ネット通販での「定期購入」に関するトラブルにあわないために、知っておきたいポイントについて紹介します。



「おかしいな」「困ったな」と感じたらひとりで悩まず消費生活センターにご相談ください

府中市消費生活センター

相談専用 ☎042-360-3316

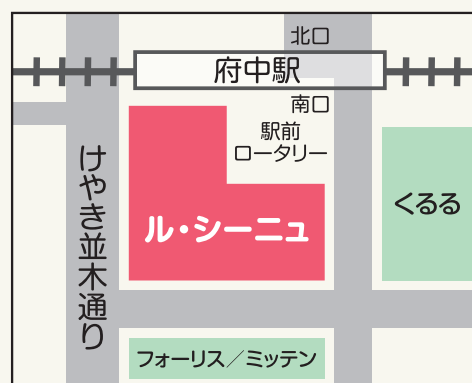
相談時間 月～金曜日(祝日・年末年始・休館日は除く)
午前10時～正午／午後1時～4時

相談場所 府中市宮町1-100 ル・シーニュ6階

対象者 市民、市内在勤・在学の方

相談方法 電話、または来所

※できるだけ来所によらず、電話相談をご利用くださいますようお願いいたします。



事例1 「いつでも解約可能」だと思っていたけど…

SNSで、定価1万円の美容液が特別価格980円との広告を見て、販売サイトにアクセスし、「いつでも解約可能」な定期コースと認識して注文した。その後、初回の商品が届き、商品を使用してみたが肌に合わなかったため、2回目の商品が届く前に解約しようと思い、販売業者に電話で連絡したら「初回のみで解約する場合は定価との差額約9,000円を支払う必要がある」と言われた。定期コースであることは知っていたが、初回で解約する際に定価との差額を支払う必要があるとは思っていなかった。

ポイント1 クーリング・オフは適用されません!

通信販売は、訪問販売のように不意打ちで行われるものではないため、クーリング・オフ制度は適用されません。返品・解約をする場合は、販売業者があらかじめ定めた規約等の内容に基づいて交渉することになります。

ポイント2 初回料金だけでは済まない場合があります

「初回特別価格」などと広告に表示されていても、初回で解約する場合は定価との差額の支払いが必要だったり、「解約は商品発送の○日前まで」といった解約条件がついていることがあります。また、解約したくても販売業者に電話が繋がらない、電話では解約手続きができないといったトラブルも発生しているので、解約・返品をする際の連絡方法については注文前に確認しておきましょう。



事例2 「定期縛りなし」と書いてあったけど…

スマートフォンで動画を視聴していたところ、「一日一粒で健康」と宣伝されたサプリの動画広告が表示され興味を持った。販売業者のサイトにアクセスし、初回お試し価格500円で「定期縛りなし」と書かれたサプリを購入した。商品が届き納品書を確認したところ、次回お届け予定日が書かれており、その時初めて定期購入だと分かった。試しに飲んでみて気に入れば改めて定期購入を注文するものだと思っており、解約しなければ次も届くとは思っていなかった。

ポイント1 「定期縛りなし」は 「1回限り」という意味ではない!?

「定期縛りなし」や「回数縛りなし」という表示を見て「1回限り」と思って注文したところ、実は定期購入の契約だったというケースがあります。「定期縛りなし」は「最低購入回数の指定がない契約」である可能性がありますので契約時には注意が必要です。

ポイント2 「最終確認画面」を保存しておきましょう

定期購入が条件となっていないか、最低購入回数に指定がないか、2回目以降の価格や解約の条件などを確認しましょう。「最終確認画面」に契約内容の表示がなかったり、消費者を誤認させるような表示だった場合は、申し込みの意思表示を取り消せる場合があります。あとで確認できるように、契約内容が表示されている画面を印刷またはスクリーンショットで保存するようにしましょう。



注文前の「最終確認画面」チェックリスト☑

- ☐ 定期購入が条件になっていませんか？
- ☐ 定期購入が条件である場合、継続期間や購入回数が決めてられていませんか？
- ☐ 支払うことになる総額はいくらですか？
- ☐ 解約・返品の内容を確認しましたか？
- ☐ 解約・返品する際の連絡方法を確認しましたか？
- ☐ あとで確認できるように、契約内容が表示されている画面を印刷またはスクリーンショットで保存しましたか？

未成年者の場合は、以下の点も確認してください

- ☐ 「法定代理人の同意を得ている」のチェック欄があった際は、同意を得てチェックしていますか？
- ☐ 成人であると偽らずに、年齢や生年月日を正しく入力していますか？
(成人であると偽った場合、未成年者であることを理由に契約を取り消せなくなる場合があります)



お困りの際には、
消費生活センターにご相談ください。

消費生活センター休館日のご案内

2025年4月

日	月	火	水	木	金	土
	1	2	3	4	5	
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

2025年5月

日	月	火	水	木	金	土
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

2025年6月

日	月	火	水	木	金	土
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

2025年7月

日	月	火	水	木	金	土
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31



■は休館日となります。

編集・発行

府中市生活環境部産業振興課
消費生活センター

〒183-0023 府中市宮町1-100

TEL 042-360-3316

FAX 042-351-4605

Eメール shouhi@city.fuchu.tokyo.jp