

通信販売の利用は、契約内容をよく確認しましょう！



注文する前に確認すべき注意点

インターネット通販に限らず、TVショッピングや新聞広告など通信販売では、特定商取引法により、広告に表示する項目がルール化されています。

通信販売には、クーリング・オフ制度の適用がないため、契約をやめたい場合は広告に記載の返品ルール（内容は事業者が設定）に従うことになります。利用時は広告に下記項目の記載があるか、また、その内容を確認してから注文しましょう。

☆確認すべき表示項目

- ①事業者名、代表者氏名、住所、固定電話番号
 - ②商品の価格、送料他必要な付帯的費用、支払方法
 - ③特別な販売条件がある場合、その条件
⇒特に、定期購入の場合は契約内容（購入期間や支払総額等：裏面具体例参照）がどのようなものか、必ず確認しましょう。
 - ④商品の引渡し時期
 - ⑤「返品制度」の有無、制度がある場合にはその内容
⇒・TVショッピングでは、TV画面での表示を確認しづらいため、電話で注文時に必ず確認しましょう。
 - ・「〇〇日間全額返金保証」を謳う商品の場合、適用される条件が設定されている（送付されてきた箱や書類も返却が必要、送料は購入者負担など）場合があります。申込み前に確認しましょう。
- *①～⑤はネット通販の場合、「特定商取引法に基づく表示」というリンク（画面の一番下にある場合が多い）を開くと、確認しやすいです。
- *様々な事業者が出店している「モール型ネットショップ」は、事業者に掲載の場を提供しているだけです。実際の購入先は、商品ページに掲載された事業者であるため、購入先の情報を確認しましょう。



電話で確認！

通信販売は手軽で便利ですが、対面販売ではないため、商品を見たり説明を聞いたりすることができません。広告の商品説明だけでなく、契約に関する表示内容を十分確認してから利用しましょう。



消費者トラブルはお近くの消費生活相談窓口へ

消費生活センター相談専用電話 0436-21-0999

受付時間：（月～金）9時から12時・13時から15時30分※祝日・年末年始除く

または、

消費者ホットライン 局番無し ☎188

定期購入の相談が増加しています！～消費生活センターからのお知らせ～

パソコンやスマートフォンの普及に伴い、インターネット通販の利用が増えています。「インターネットで初回格安の商品を見つけて注文したら、実は購入回数が決められた定期購入の契約になっていて、かえって高額な代金を支払うことになってしまった。」皆さんには、こんな経験はありませんか？消費生活センターには、このような相談が多く寄せられています。

【事例①】

健康飲料の通販サイトで「先着300名様、初回680円」との表示が目につき、安いと思い申し込んだ。届いた商品の明細書を確認したところ、6回の定期購入契約になっており、総額6万円以上の買い物に。こんなはずでは…。



【事例②】

動画投稿サイトに出ていた広告を見て、お試し300円のダイエットサプリメントを注文した。商品は届いたが、後日、頼んだ覚えがないのに2回目の商品の発送を知らせるメールが届いた。4ヶ月分20袋がまとめて発送され、商品代金は約4万円であった。お試しの商品を注文しただけで、定期購入が条件であることや支払うことになる総額を販売サイトで見た覚えはない。事業者に解約を申し出たが、「2回目まで購入しなければ解約はできない」といわれた。高校生の自分には支払えない。どうすればよいか。

なぜこのようなことが起きるの？

これらのトラブルの原因は、販売条件や解約条件を消費者が認識できていないことです。消費者の見落としもありますが、

- ・画面内の離れた下部に表示
- ・字のサイズや色合いで目につきにくい

など、ホームページ上の広告に定期購入の販売条件が認識しづらいケースが多くありました。そのため、消費者は定期購入と知らずに申し込んでしまっているのです。

特定商取引法が改正されました！

事例のようなトラブルが増加していることから、特定商取引法が平成29年12月より改正され、定期購入などの販売条件を分かりやすく表示し、契約申し込みの最終画面で定期購入の販売条件を表示する義務が規定されました。

「申し込み最終画面」で定期購入を表す具体例

注文内容確認

注文内容を確認し、注文を確定してください。
下記の注文内容が正しいことを確認してください。
【注文を確定する】ボタンをクリックするまで、実際の注文は行われません。

表示例

○注文内容

商品名	〇〇定期購入コース（5ヶ月間定期購入コース）
商品価格	1,000円（税抜）
送料	500円（税込）
消費税	80円
総額	1,580円（5ヶ月コースのうち初月分・税込）

変更

5ヶ月間定期購入コースの内容を確認する。

（内容を確認するまでは申込みができません。）

- ・〇〇定期購入コースは5ヶ月間の定期購入契約となり、総額16540円になります。
- ・初月（回）のみ、お支払額は1580円（送料・税込）になります。
- ・第2回から第5回までは1月あたり3740円（送料・税込）となります。
- ・初月を含めた5ヶ月間の支払額の合計は、16540円になります。

○お届け先

市原太郎
〒290-XXXX
市原市〇〇X-X-X

変更

○発送方法：宅配便

変更

○支払方法

変更

△△カード XXXX-XXXX

[TOPに戻る](#)（注文は確定されません。）

[注文を確定する](#)

しかし、このような法改正後も、定期購入に関するトラブルの相談が消費生活センターに寄せられているのが現状です。