



「お試し」のつもりで注文が定期購入に？！

— 契約の条件をきちんと確認しましょう —

#### 事例 1

スマホで**お試し**価格 500 円の健康食品を申込んだ。2 回目以降は 3,960 円であることは知っていたが継続契約だとは思わず申込んだ。支払いは着払いで支払った。1 ヶ月後 2 回目が届き返品を申し出たが 4 回までは解約できないと言われた。

#### ◆ 問題点

パソコンの画面で確認したところ、2 回目以降は 3,960 円であることは分かるが、継続契約であることは分かりにくくなっていた。スマホのような小さな画面ではさらに分かりにくいと思われる。注文確認画面では数量が 1 個で価格が 500 円になっており、「4 回未満のお客様都合の解約は受け付けない」とする表示が黒字で小さく最後に書かれていた。

#### 事例 2

ダイエット食品をスマホで見つけて**お試し**を注文した。定期購入と書かれていたが**お試し**を飲んで、良いと思ったら新たに定期購入を注文するものと思っていた。支払いはクレジットカードを利用したところ、1 ヶ月後に「定期購入した商品が決済された」というメールが届いた。驚いて業者にメールで解約を伝えたが、定期購入であることはきちんと書いてあるので解約できないというメールが届いた。

#### ◆ 問題点

**お試し**という文字は大きく書かれていたが、**お試し**を申込みことは継続して購入する契約になるということが分かりにくい。消費者も注文に際して**お試し**だからと気軽に申込み、広告を隅から隅まで読んでから注文することはしなかった。カードで決済した場合、解約にはカードの請求もキャンセルしてもらわないと継続して引き落とされることになる。

◎ 事例から見える問題点は？

- ◆ 定期購入契約である表示が分かりにくい
- ◆ 「解約はできない」、「解約は何回以上購入後」、等といった解約条件が分かりにくい
- ◆ 解約を申し出たら、受け取った商品については**お試し**価格ではなく通常価格を請求される
- ◆ 電話が繋がらない、なかなか解約に応じない等、事業者への解約の申し出が困難

契約内容や解約条件を確認しましょう！

— 広告や契約の画面はスクリーンショットやプリントアウトで残しておきましょう —  
— トラブルになったら消費生活センターへ相談しましょう！ —