

上山市消費生活センターだより

令和7年6月発行

通信販売トラブル依然増加中！

「初回お試し」は定期購入の可能性が高いので注意！！

通信販売に関するトラブルが依然として増加傾向です。特に「初回お試しのみ購入したつもりだったのに定期購入であった。解約・返品したい」という相談があとを絶ちません。「初回お試し」「いつでも解約可能」「定期縛りなし」等の文言が記載されている場合は定期購入である可能性が高いため、事業者の規約や最終確認画面などをしっかりと確認しましょう。

【相談事例】

- ① SNSの電子広告から初回お試し価格の美容液を購入。
翌月、同じ商品が3つ届き定期購入である事が判明した。
商品代金は約2万円と高額で支払いができない。解約・返品を申し出たが断られ不満。
- ② いつでも解約できる定期購入のサプリメントを契約。お試し価格の初回商品を受け取り、2回目以降解約しようとしたところ、初回での解約の場合は初回商品の空袋と納品書を返送するようにと言われた。納品書は捨ててしまったと伝えると、2回目を受け取った後に解約するよう言われ不服。



【通信販売の注意点】

通信販売はクーリング・オフが適用されません。契約の際は単品購入か定期購入か、商品が届く時期・総額はいくらになるのか、キャンセルや返品の規定はどのように定められているかなどを細かく確認しましょう。

また、「いつでも解約できる」とされていても解約に条件が付けられている場合があります。事業者が定める条件を満たさない場合は解約できないため注意しましょう。事業者とトラブルになり困った時は、消費生活センターへご相談ください。



☑ 消費生活センターってどんなところ？

消費者と事業者との間で起きたトラブルの解決のために、助言やあっせんを行なっています。

また、消費者トラブル防止のための出前講座も実施しています。事業者とのトラブルで困った際はいつでも気軽にご相談ください。



* 原則として、ご本人からご相談ください。

(トラブルに遭った方ご本人が、認知症や病気等で相談することが難しい場合は、介護や見守りをしている方からの相談も受け付けます)

* ご相談の際は、契約内容が分かる資料(契約書・領収書等)をご準備頂くと、問題点の把握や助言をする際に参考になります。

* 消費生活センターでは受け付けられない相談もあります。
一例を記載いたしますのでご確認ください。



お受けできない相談例

* 事業者からの相談…消費生活センターは消費者からの相談を受け付ける窓口です。事業者から相談があった際は、事業者向けの相談窓口をご案内しています。

* 個人間取引の相談…消費生活センターは消費者・事業者間で起きたトラブルについて助言を行なっています。個人間での売買契約や金銭貸借等については助言する事が出来ないのをご了承ください。

消費者トラブルで困ったら、一人で悩まず、

消費者ホットライン ☎ 188 (いやや!) または、

上山市消費生活センターへご相談ください!!



【発行】 上山市消費生活センター

〒999-3192 上山市河崎 1-1-10 上山市役所 市民生活課内

☎023-672-1111 内線 115