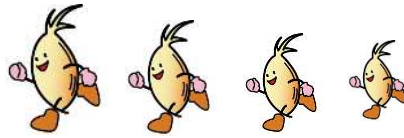


報道発表



団体名：東三河広域連合

担当者：消費生活課

課長補佐 金地 伸浩

問合せ先：0532-51-2553

件名：インターネット通販やSNSの電子広告を見て注文。
「定期購入」となっていて、解約の連絡を入れても事業者
者につながらないといった相談が増えています
『H S N station 最近の相談※』より

東三河広域連合では、域内8市町村に消費生活センター・相談室を設置し、国家資格を有した消費生活相談員が月～金曜日の9時～16時30分、様々な消費生活相談に応じています。

報道機関の皆様におかれましても、消費者トラブル防止にご協力くださいますようお願いいたします。

【インターネット通販による定期購入のトラブル】

〔トラブル事例〕

SNSの広告で見た安価なダイエットサプリをインターネット通販で注文し、コンビニ後払いで代金を支払った。程なくして同じ商品が再び届き、定期購入だったと判った。

注文時の広告には、配達回数に縛りはなく、初回500円のサプリとあったが、定期購入とは分からなかった。2回目の商品を返品し、解約するため事業者に電話したが、つながらず困っている。（10代・男性）

■インターネット通販で注文した商品の返品・解約については、原則、販売者が定める返品ルールに従うことになります。まずは販売サイトでの表示や販売事業者に連絡して、返品ルールを確認する必要があります。販売者に電話がつかない場合は、メールなど連絡可能な方法で、自身が見た広告の表示内容や注文時の状況等を伝え、返品・解約可能か申し出て、回答を求めてください。

相談事例にみる「留意点」と「対策」

- （1）インターネット通販にはクーリングオフの制度はありません。
注文する際には、販売事業者が示す条件をよく見て注文しましょう。
- （2）定期購入で「いつでもやめられます。」「回数に縛りはありません。」と記載がある場合は、解約条件として記載されている「時期までに」、「決められた方法」で通知しなければ、次の商品を止めることはできません。
注文の際、最終画面をしっかりと確認しましょう。
- （3）解約方法として電話連絡の記載があっても、混みあって電話がつながり難い場合があります。
注文時は、販売条件だけでなく、複数の解約方法があるか返品ルールなどをしっかりと確認しましょう。