

当センターに寄せられた相談事例や、注意してほしいトラブルなどについて市民の皆さんにお伝えします。不審に思われたら、まずご相談ください。

本当にお得?? 注文確定の前に契約内容をしっかり確認!

年齢を問わず、スマートフォンなどを利用して行うインターネット通信販売に関するトラブルの相談が急増しています!

相談事例1

インターネットを閲覧中「お試し無料薬用クリーム」という広告を見つけたので気軽に1つ注文した。

しかし、一ヶ月後、2回目と称して、同じ商品が送られてきたので送り返した。返品をしたにもかかわらず、2回目の請求書が送られてきている。

この場合、支払わなければいけないのか?

相談事例2

いつでも解約できるという記載があったので、化粧品の定期購入コースに申し込みをした。2回目の商品が届いたので、解約しようと思い、商品を送り返し解約の手続きをした。しかし「解除申し込み期間が過ぎているので2回目の商品代金と、解約事務手数料も請求する。」と言われてしまった。このような業者の対応は許されるのか?



「消費者庁イラスト集より」

ひとことアドバイス

インターネット通信販売では、申し込み画面記載の契約内容に従うことになります!

- 契約内容を読まずに注文してしまい、後から思いもよらない請求を受け、困っているという相談が数多く寄せられています。注文を確定する前に、定期購入が条件になっていないかを確認し、定期購入が条件の場合、継続期間や支払うことになる総額、解約方法など契約内容をしっかり確認することが大切です。

令和4年6月に法律が改正され事業者は**最終画面**で注文内容を明確に表示しなければならなくなりました。

①カート

②お客様情報入力

③お支払方法の選択

④注文内容の最終確認

⑤御注文完了

注文内容の最終確認

お申込み内容

サブリメント定期購入コース
【5回お届けコース】

商品価格	初回	1,100円(税込)
	2回目	3,300円(税込)
	3回目	3,300円(税込)
	4回目	3,300円(税込)
	5回目	3,300円(税込)
送料(1回当たり)		500円(税込)

変更

- ・各回につき3本をお届け
⇒5回分計15本となります
- ・1本の内容量は30粒
- ・1か月に1回発送



お支払い方法

変更

＊クレジットカード払い(一括)
カード名義人:SYOUI TARO
カード番号:****-****-XXXX
有効期限:XX / XXXX

初回のお支払額
(初回の商品価格及び送料) 1,600円(税込)

2～5回目の各回のお支払額
(2～5回目の各回の商品価格及び送料) 3,800円(税込)

5回分のお支払総額 16,800円(税込)

【クレジットカードでのお支払いの場合】毎月1回分のお引き落とし
【コンビニ後払いの場合】商品に同封する請求書により、商品到着後7日以内のお支払い
※商品価格と送料の合計額の引き落とし又は御請求となります。

お届け先

ショウヒタロウ 〒100-XXXX
消費太郎様 東京都千代田区霞が関 ×-×-×

変更

発送方法

宅配便(御自宅へのお届け)

変更

お届け時期

初回は御注文の完了から4日以内に発送
2回目以降は、前回発送日から起算して1か月が経過する日に発送

御注文完了後のキャンセル・返品・契約の解約について

- ・御注文完了後2時間以内は、ウェブサイトのマイページ内でのお手続(※1)により御注文のキャンセルが可能です。
- ・商品到着後7日以内であれば返品が可能です。(ただし、不良品の場合を除き、返送費用はお客様負担となります)返品された場合、翌月分以降の契約も自動で解約されます。
- ・契約期間の途中で御解約される場合には、商品発送の5日前(※2)までに、マイページ内でのお手続(※3)を行っていただくか、以下に記載の電話番号(※4)へ御連絡ください。商品発送の5日前までの御連絡があれば、お客様に費用負担が生じることはありません。

※1) マイページの「注文履歴」>「御注文のキャンセル」を押していただき、「キャンセルを受け付けました」ページが表示されるとキャンセル完了となります。

※2) 前回発送日(商品に同封する案内に記載)から1か月後が次回の発送日となります。

※3) マイページの「注文履歴」>「定期購入解約」を押していただき、「解約手続きが完了しました」のページが表示されると解約完了となります。

※4) 解約手続用の御連絡窓口:(電話) XX-XXXX-XXXX

TOP ページに戻る
(注文は確定されません)

注文を確定する

契約内容をしっかり読んだにも関わらず、誤認させる表示により消費者が申し込みをした場合は、契約を取り消せる可能性があります。
困ったときは、早めにご相談ください。

※ 一人で悩まず、出来るだけ早く消費生活センターに相談しましょう。
早ければ早いほど問題の解決に結びつきます。

塩尻市消費生活センター

☎0263-52-0280(代) 内線1129

相談日時:月～金曜日(祝日・年末年始を除く) 8:30～17:15

または

消費者ホットライン

局番なし

イ ヤ ヤ
1 8 8

土・日・祝日も
相談できます