

ネット通販で意図せぬ契約、解約できる？

定価5千円の美容液が期間限定で980円で購入できるとの広告を交流サイト（SNS）で見て、クレジットカード払いで注文しました。1度だけの購入のつもりでしたが、その後も商品が届いたため納品書を確認すると、注文時に「期間限定クーポン」を利用したことで、定期購入の契約になっていました。解約するには次回発送日の10日前までに販売業者に連絡する必要があるのですが、何度電話をかけてもつながりません。どうしたら解約できますか。

注文確定前、必ず内容確認

低価格を強調したインターネット通信販買では、意図しない定期購入契約が結ばれるケースもあります。注文確定前に必ず「最終確認画面」を確認しましょう。後で見返せるよう、契約条件や解約方法が記載された画面のスクリーンショットを保存しておくのもお勧めです。

解約方法が電話に限定されているのにつながらないなど、容易に解約できないケースもあります。電話がつながらない場合、発信履歴など連絡の証拠を残し、念のため、電子メールなど電話以外の方法で「電話をしたがつながらなかった」と連絡しておきましょう。電話が混み合っている場合は、時間帯を変えるとつながる可能性もあります。

インターネットの普及で私たちの生活は非常に便利になりました。一方、新たな形の消費者トラブルが発生しており、定期購入のトラブルもその一つです。デジタルサービスの仕組みやリスクを理解し、賢く利用しましょう。

商品購入やサービスの契約で不安を感じた場合は、消費者ホットライン「188」に電話してください。お近くの消費生活相談窓口につながります。契約前の相談も受け付けています。各地域の消費生活センターの所在地や業務内容は県のホームページで紹介しており、QRコードから確認できます。

<山形県消費生活センターのQRコード> ⇒

