

## 消費者

# クーリング・オフができない通信販売 (定期購入のトラブル)

Aさんはスマートフォンで「ダイエツト食品(定価1万円)が初回限定価格100円」という広告を見つけて申し込みました。

支払いが終わったにも関わらず、後日、再び商品と7500円の振込用紙が届きました。調べてみると、4回の定期購入が条件になっていたことがわかり、解約を申し出るために事業者には電話をしましたが、話中でつながりませんでした。

消費者センターでホームページを確認すると、たしかに記載はありましたが、スマートフォンでは何度もスクロールしないと、定期購入の説明にたどり着きません。わかりにくい表示に問題があると考え、交渉した結果、1回目と2回目の代金の合計7600円を支払うことで、3回目以降は解約という結果になりました。

### ●通信販売は

#### クーリング・オフできません

通信販売で契約したものを解約する場合は、その事業者が定めている返品条件(返品特約)に従わなければなりません。

他にも、「注文後に調べたら評判

が悪いので解約したい」という相談がありますが、評判は事前に調べることができるので解約事由にはなりません。



### ●改正特定商取引法が

#### 施行されました

昨年12月1日から、「1回の契約で複数回の商品の引き渡しや支払いがある場合は、その代金の総額などの条件をすべて記載しないといけない」と法律に明記されました。

これにより、消費者が定期購入であると気付きやすくなりましたが、一方で気付かなかったという主張が難しくなりました。

トラブルに遭わないために、契約内容や返品特約、事業者の連絡先など隅々まで確認してください。「特別」「今だけ」などの言葉に惑わされず、よく考えた上で契約しましょう。

#### ■問い合わせ

消費者センター(☎829・1234)