

くらしの安心情報

情報ファイル NO.272

令和7年3月10日

SNSの広告を見て、「定期縛りなし」の化粧品を購入したところ、定期購入でした。解約したいのですが...

相談内容

【相談者 20代 女性】

スマホでSNSの動画を見ていたら、「定期縛りなし」と書かれた化粧品の広告が出てきたので、1回限りだと思い、購入しました。商品が届き、納品書を確認したところ、次回お届け予定日が書かれており、その時初めて定期購入だと分かりました。解約したいのですが...

対処方法

SNSの動画等で、「定期縛りなし」や「回数縛りなし」という広告を見て、「1回限り」と思って注文したところ、定期購入だったという相談が寄せられています。

「定期縛りなし」は、「1回限り」という意味ではなく、「最低購入回数の指定がない契約」(いつでも解約できる定期購入)である可能性がありますので、契約時には注意が必要です。

相談者には、通信販売はクーリング・オフ制度(無条件解約)が無く、利用規約に記載された返品特約(解約・返品できる条件)に従うことになること、また、最終確認画面(契約条件が記載されている画面)を確認せず「定期購入であることがわからなかった」からといって解約できるとは限らないことを説明し、まず規約を確認するよう助言しました。

インターネット通販では、注文する際、必ず最終確認画面で、定期購入が条件となっていないか、最低購入回数に指定(縛り)がないか、2回目以降の販売条件(価格、個数など)、解約の条件を確認しましょう。

上記の表示がなかったり、不実の表示や消費者を誤認させるような表示だった場合は、申し込みの意思表示を取り消せる場合があります。その際、「最終確認画面」のスクリーンショットは証拠になります。「最終確認画面」はスクリーンショットで必ず保存しましょう。

不安に思ったり、トラブルが生じた場合は、早めに最寄りの消費生活センターにお問い合わせください。(消費者ホットライン「188(いやや)」へ)

「定期縛りなし」が「解約するまで続く定期購入」だったなんて...



発行: くらしの安心ネットとやま (事務局: 富山県消費生活センター)

富山本所 (県東部にお住まいの方) TEL: 076-432-9233 (消費生活相談)

076-433-3252 (消費者金融・多重債務相談)

高岡支所 (県西部にお住まいの方) TEL: 0766-25-2777 (消費生活相談、消費者金融・多重債務相談)

消費者ホットライン 局番なし「188(いやや)」(お近くの相談窓口につながります。)