

**注文直後に表示された「特別割引クーポン」を利用したら、
いつの間にかコース内容が変わっていた！？**

通信販売での「定期購入」に関する相談は、引き続き多く寄せられています。最近では「いつでも解約可能」などと表示された定期購入の広告も見かけるようになりました。しかし、このような広告を見て、2回目購入以降を解約しようとしたところ、販売業者から「購入回数の条件がない定期コースを申し込んだ後に、『特別割引クーポン』を使用したことで、一定回数の購入が条件の定期コースに切り替わっている」と言われ、想定金額以上の支払いが必要になったという相談が寄せられています。

【相談事例】

スマートフォンで、「定期縛りなし」という化粧水の定期コースの広告を見て、販売サイトで注文した。初回の商品が届き、販売業者に定期コース解約の電話をしたところ「4回購入が条件の定期コース契約になっている」とのことだった。広告で「定期縛りなし」との記載があったと訴えたが、その業者には「『特別割引クーポンを利用する』のボタンを押してコースを変更している」と説明された。注文時、確かに割引クーポンが表示され、利用した記憶はあるが、コースが変更されるとは思わなかった。

【注意点】

- 販売サイトで「いつでも解約可能」「定期縛りなし」「お試しOK」などの表示を見て、“購入回数の条件がない定期購入”の申込後、「特別割引クーポン」の利用を勧められることがありますが、クーポン利用の条件として“複数回購入が条件の定期購入”に変更される例がみられます。
- 上記の条件変更については「最終確認画面」に表示がされていても、文字が小さかったり、多数回スクロールしないと確認できなかつたりします。

【対処法】

- 注文完了直後に「特別割引クーポン」の利用を勧められても、利用前には必ず「最終確認画面」の表示をよく確認しましょう。そのときは、別添のチェックリストを参考にしてください。
- 不安に思った場合やトラブルになった場合は、すぐに最寄りの消費生活相談窓口にご相談しましょう。

(別添)

「最終確認画面」のチェックリスト

定期購入が条件になっていませんか？

(「初回特別価格」「〇カ月コース」「定期コース」などと表示されている場合は、特によく確認しましょう。)

(定期購入が条件になっている場合、) 継続期間や購入回数が決めていませんか？

(「〇回お受け取り後に解約できます」「〇回のお受け取りが条件になっています」などと表示されている場合はよく確認しましょう。)

支払うことになる総額はいくらですか？

(各回の分量、2回目以降の代金は、初回の分量、代金と異なるケースがあります。)

解約の際の連絡手段は確認しましたか？

(解約手段が電話やメッセージアプリに限定されている場合は、電話が繋がらない、メッセージアプリの操作がうまくできないことも想定しておきましょう。)

「解約・返品できるか」「解約・返品できる場合の条件」(返品特約)、解約条件を確認しましたか？

(特に、「次回商品発送の〇日前までに連絡をすれば解約できる」など解約の申出に期限がある場合には申出の期限、解約時に違約金などの支払いが必要であればその内容など解約条件の詳細を確認しましょう。)

利用規約の内容を確認しましたか？

「最終確認画面」をスクリーンショットで保存しましたか？

(契約を取消す際の証拠になります。)

※未成年者の場合は以下の点も確認してください。

販売サイトに「法定代理人の同意を得ている」のチェック欄があった際は、同意を得てチェックを入れていますか？

年齢や生年月日を成人であると偽らず、正確に入力して申込んでいますか？