

ストップ！消費者トラブル

問 企画調整課 商工振興係
☎476-1111 (229)

最近、町の消費生活相談窓口へ寄せられる相談件数が増えています。

その中でも特に多いのは、「インターネット通販での定期購入トラブル」や「携帯電話メールでの架空請求」に関する相談です。

実際にあった相談事例をもとに、対処法を解説します。

対応に困った場合は、一人で抱え込まずに、町の消費生活相談窓口へご相談ください。

■相談事例① 「定期購入トラブル」

スマートフォンでSNSの広告を見て、1,000円のダイエットサプリメントを注文し、商品と一緒に送られてきたコンビニ用振り込み用紙で代金を支払った。2週間後、また商品が届いたので販売業者に連絡したところ、「定期購入なので、商品を5回受け取らないと解約できない」と言われた。最初から2回目以降毎月5千円以上もかかる定期購入コースだと分かっていたら申し込まなかった。



【対処法】

原則として、広告に表示された「解約・返品できるか」「解約・返品できる場合の条件」などの返品特約に従うことになります。

ただし、販売サイトに、「定期購入」である旨、金額、契約期間などの販売条件が表示されていなかったり、申し込みの最終段階の画面上において、定期購入契約の主な内容の全てが表示されていなかったりした場合は、表示が無かったため申し込み前に販売条件等を確認できなかったことを理由に解約交渉しましょう。

👉 ワンポイントアドバイス

インターネット通販をはじめ通信販売では、クーリングオフ制度はありません。

通信販売では、「定期購入が条件となっていないか」「支払う代金の総額はいくらか」「送料、解約、返品に関する条件」などの契約内容をしっかり確認してから注文しましょう。

■相談事例② 「架空請求」

利用した覚えのないところから、「有料サイトの未納料金が発生しています。本日中に連絡が無い場合は法的手段に移行します」というSMS(ショートメッセージ)が届きました。どうすればよいですか。



【対処法】

身に覚えがない場合、相手には連絡せず様子を見ましょう。相手に連絡すると、やり取りする中で金銭を請求されたり、新たに個人情報を知られることで、その後も同じようなSMSやメールが届く可能性があります。

届いたSMS等が架空請求か判断できない場合や不安な時は、町の消費生活相談窓口へご相談ください。

出典：独立行政法人 国民生活センター

大崎町消費生活相談窓口

役場企画調整課 商工振興係 ☎ 476-1111 (229)