

5 契約にかかわるトラブルは？



一度購入の契約をしたら、どんなことがあっても解約できないよ。

ウソ!

訪問販売や連鎖販売取引(いわゆるマルチ商法など)等の場合はクーリング・オフができます。



返品に応じてくれない。



大量に買わされた。



申込みをした商品が届かない。

様々な事業者が健康食品を販売しています。その中で、訪問販売や連鎖販売取引で購入した場合は、特定商取引法に基づきクーリング・オフができます。クーリング・オフとは、一定期間であれば無条件で解約できる制度です。

クーリング・オフの適用には販売方法、期間等の条件があります。

(1) 対象となる販売方法等

訪問販売や電話勧誘販売、連鎖販売取引で契約したり、エステティックサロン等の特定継続的役務提供の関連商品として契約をした場合には、クーリング・オフができます。

(2) 期間・方法

クーリング・オフができることを示した書面を交付された日を含め8日(連鎖販売取引は20日)以内に、解約通知を発信すれば無条件で解約できます。「特定記録郵便」「簡易書留」などの記録が残る方法で郵送するか、電磁的書面(メール等)で通知します。クレジット払いの場合には、クレジット会社へも送付すると確実です。

(3) クーリング・オフができない場合

訪問販売等であっても、現金取引でその総額が3千円未満の場合は、クーリング・オフができません。

また、健康食品の全部を消費してしまった場合もできません。一部を消費した場合は、開封した最小単位のみ負担し、残りはクーリング・オフできることとなります。

クーリング・オフ通知の記載例

郵便はがき	
切手	□□□□□□□□
住所 氏名	販売会社名
	東京都〇〇区〇〇一
右記日付の契約は解除します。 (申込みは撤回します。)	
申込日 令和〇〇年〇〇月〇〇日 取扱店名 取扱店所在地 電話番号 商品名	契約解除(申込み撤回)通知

クーリング・オフを通知したことの証拠になるよう、はがきの両面をコピーして保管しておきましょう。

その他にも解約できる場合があります。

通常必要とする量を超えた量の販売をされたり、申し込みをした商品が届かず、催促しても連絡がないなどの場合は、契約を取り消したり、解除したりできる可能性があります。

通信販売で購入した場合、クーリング・オフはできません。

特定商取引法では、通信販売に関してクーリング・オフの規定がありません。

通信販売では、事業者が通信販売広告に表示した契約条件にしたがうことになります。「解約できません」と表示してあった場合は、解約できないことになります。

インターネット通販の利用が増える中で、定期購入をめぐるトラブルが増えています。

「おトクにお試しだけ」のつもりが「定期購入」に！？

「サンプル」や「お試しセット」だけを1回、低額で購入できるかのように販売サイトでは表示されていたのに、実は定期購入契約で、複数回の継続購入が条件となっていた。



定期購入のトラブル回避のために

～「注文確定」を押す前に必ず確認しましょう～

(1) 1回限りの購入ですか？

「〇カ月コース」「定期」「自動更新」「無期限」などの表示があれば2回目以降も届きます。

(2) 2回目からはいくらですか？

「初回」価格と「2回目以降」の価格は違います。

(3) 解約の方法は？

「解約可能」と書かれていても、実際に、無料では簡単に解約できないことがあります。

解約できる期間・期限、方法を確認しましょう。

「詐欺的な定期購入商法」への規制を強化した改正特定商取引法が、令和4年6月1日施行されました。

上記の(1)～(3)の内容については、改正特定商取引法により、事業者はインターネット通販の最終確認画面で明確に表示しなければなりません。

また、同法では、インターネット通販の最終確認画面において消費者を誤認させるような表示は禁止し、消費者がその表示により申込みをした場合に契約を取り消せる規定になっています。

インターネット通販を利用する際は証拠を残すため、最終確認画面のスクリーンショットを残しておきましょう。

困った時は消費生活センターへご相談ください。

消費者ホットライン ☎ (局番なし) 188

解約等の具体的なご相談は、お近くの消費生活センターへ