

# 処方箋 第61号

処方箋 第61号

買ってビックリ「お得なサプリ」一回限りの注文のはずが、定期購入に！

ネットで、ダイエットサプリが「**実質無料！送料500円のみご負担ください**」とあり、注文をした。すぐに商品が届き500円を支払った。ところが翌月、翌々月も同じ商品が届きそれぞれ4,000円の請求書が入っていた。販売店に電話をかけるが、込み合っていてつながらず、受付時間が平日の昼間であり、仕事をしているので電話をかける時間が取れない。注文していない商品を返品したい。  
(30歳代女性)



## <相談の経緯>

販売店のサイトを注意深く確認すると「初回料金が500円となるための条件として4か月の定期購入が条件で、5回目以降は連絡1つで休止」という文言が見つかった。しかし申込の**確認画面**には、「**〇〇コース・定価500円・数量1個・お支払金額500円**」と表示されていた。しかも注文はメールや電話で受けつけているが、**解約は電話のみの受付**で、センターが何度も電話をかけてやっとつながる状態であった。販売店は定期購入が条件と数か所記載しているので4回の購入を主張したが、センターは「確認画面」で500円の1回限りの買い物と誤解をする「**契約は無効である**」と根気強く交渉し、2回目以降は商品を返品し代金の支払いは免れました。

—法令によると—  
インターネット通販では、消費者が入力間違い等で、意に反した申込みをしてしまうことが起こりやすくなっています。そのため、消費者が申込内容を確認・訂正できるように「**確認画面**」を設定する責任が事業者側にあります。この画面が、なければ、**錯誤による契約の無効を主張**することができます。事例のケースでは「定期購入」であることが「確認画面」ではわかりにくい表示になっていました。



同様の事例に心当たりがある方は、消費者センターまで情報提供してください。

ご相談は…  
まずは  
お電話!!

但馬消費生活センター  
たじま消費者ホットライン  
マスコットキャラクター  
ホットちゃん



しまった、困った、その時は  
**消費者センターは生活のお医者さん**

但馬消費生活センター  
**相談電話：0796-23-0999**  
たじま消費者ホットライン  
**相談電話：0796-23-1999**