

## ネット通販のトラブル 「お試し」に惑わされず

いつでもどこでも買い物ができるインターネットショッピング。便利な反面、トラブルも発生しています。

▼ネット広告を見て「100円お試しモニター」と記載されたダイエット食品を注文し、商品到着後、100円を振り込んだが、数週間後また同じ商品が届いた。ネット広告をよく読んだら、2回目以降は1回7千円で、4回以上継続しなければならない定期購入契約となっていた。非常に分かりづらい表示で気づかなかった。納得できない。(23歳・女性)

▼会員制交流サイトの広告で知った化粧品の「初回無料お試し」を注文したら定期購入になっていた。初回お試し分を使ったが肌に合わず、解約を申し出たが、5回以上購入しないと解約できないといわれた。(28歳・女性)

▼通信販売で「お試しワンコイン」と表示された筋肉増強飲料を注文。一度限りのはずが2回目が届き、代金も高額になっていた。指定された電話がつながらず解約できない。(65歳・男性)

定期購入の場合、単品で購入するより価格や送料が割安なことが多いですが、健康食品や化粧品などで、商品が自分に合わなかった場合でもすぐには解約できないことがあります。解約しようと業者に連絡しても、電話がつながらない、問い合わせのメール返信が来ないといった想定外の対応に困惑するケースも見られます。

ネット通販は、テレビやカタログショッピングなどと同様に、特定商取引法上のクーリング・オフ（一定期間内であれば無条件で契約の解除等ができる）制度の適用がない「通信販売」に当たり、返品可否や条件などは、広告に記載された内容に従うこととなります。「お試し」「モニター」などの言葉に惑わされず、広告をよく読み、購入や返品の条件などをしっかり確認してから購入を決めましょう。また、事前にサイトの口コミや評価などをチェックすることも効果的です。

不安に思うことやトラブルが生じた場合には、早めに最寄りの消費生活相談窓口にご相談しましょう。

岐阜県県民生活相談センターでは、訪問販売や電話勧誘販売、マルチ商法などのトラブルをはじめ、消費生活に関する相談を電話、または面接で受け付けています。

電話058-277-1003です。

(開設時間：平日8:30～17:00)

土曜日は電話相談(9:00～17:00)のみ受付

消費者ホットライン ☎(局番なし)188番(いやや!)

※☎(局番なし)188番は、お住まいの市町村相談窓口又は県民生活相談センターにつながります。