

身近にこんなトラブルが!  
かながわ消費生活 **注意・警戒情報**

「いつでも解約できる」はずが解約できない!?



**定期購入に注意!**



相談事例

「いつでも解約できる」と書いてある化粧品を定期購入で申し込んだ。2回目の商品が届き、解約したいと連絡したら、「申込み時に『特別割引の適用』を選択し、購入回数の条件がある定期購入コースに申込みをしているので、4回以上購入しなければ解約できない」と言われた。




アドバイス

ネット通販を利用するときは、次のようなウェブサイトにも、特に注意しましょう!

- 何度もスクロールしないとサイト全体を見ることができない。
- 初回分の数量と金額だけしか表示されず、支払い総額や期間中に届く数量が表示されていない。
- 契約内容や条件の表示が小さかったり、リンク先でないと確認できない。



- ◆通信販売にはクーリング・オフの制度は無く、販売業者が定める規約がある場合には、これに従うことになり、いったん注文すると簡単に契約を無かったことにはできません。
- ◆定期購入のトラブルの多くは、販売サイトのわかりにくさが原因となっています。
- ◆注文前に契約内容や規約の内容をよく確認し、契約内容の記録のために注文時の画面やメールをスクリーンショットで保存しましょう。

 ネット通販での確認ポイントは、裏面にもあります!



消費生活課 ニャン吉

消費生活相談は  
**消費者ホットライン**

局番なし **188**  
(身近な消費生活相談窓口につながります。)

国民生活センター  
公式LINE  
のご案内はこちら



# インターネットで、サプリメントや化粧品・健康食品などを

注文するときは、注文を確定を押す前に…

## ① 1回限りの購入？

→「〇ヶ月コース」「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？

→「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？

→1回限りで、簡単に・無料で解約できますか？

**①～③を必ず確認しましょう！**

特商法改正



上の①～③の内容については、改正特商法(特定商取引法)により、最終画面で明確に表示しなければいけません。令和4年6月1日以降、誤認させる表示により申込みをした消費者は契約を取り消せる可能性があります。実際に困ったときは、(局番なし)188にお電話ください。

このほか、令和4年6月1日以降、クーリング・オフがスマートフォンやパソコンから電子メールを送ることにより、できるようになります。

※ 通信販売にはクーリング・オフ制度はありません！



## 5月は消費者月間です！

令和4年度のテーマは

「考えよう!大人になるとできること、気を付けること  
～18歳から大人に～」

令和4年4月1日に成年年齢が18歳に引き下げられました。新成人に向けた県の取組やエシカル消費についての情報発信のほか、県内で活動する消費者団体の取組を紹介します。

期間：5月2日(月)～5月31日(火)



この機会に消費者被害の未然防止や環境や社会に配慮した消費行動について考えてみませんか。  
※消費者月間とは、国が毎年度テーマを定めて、消費者問題に関する啓発などの事業を集中的に行うものです。

Twitterをぜひ見てね！

困ったときは、一人で悩まず地元市町村の消費生活相談窓口にご相談しましょう

くらし安全防災局くらし安全部消費生活課(かながわ中央消費生活センター)相談第二グループ

消費生活課ホームページ <http://www.pref.kanagawa.jp/docs/r7b/index.html>

Facebook(かながわの消費生活) <https://www.facebook.com/kanagawa.shouhi/>

Twitter(かながわ中央消費生活センター) [https://twitter.com/kanagawa\\_shouhi](https://twitter.com/kanagawa_shouhi)



〒221-0835 横浜市神奈川区鶴屋町2-24-2 電話:045-312-1121(代表) / FAX:045-312-3506