

インターネットに関わる消費者トラブルを未然に防ぐための啓発教材

消費者教育・情報モラル学習

初回無料につられて

－ 初回無料購入トラブル編 －

動画で
学ぶ!



【動画】「初回無料につられて」

－ 初回無料購入トラブル編 －

<https://www.it-saga.jp/kyouzai/>

(IT サポートさが 情報モラル学習教材ページ)

■ 初回無料（お試し）トラブルとは

ネット通販では「お試し価格」「初回無料」と表示された商品を目にすることがあります。健康食品や化粧品、飲料などに見受けられる表示ですが、表示をよく見ると定期購入を前提としている商品があります。今回の動画のように、高価な化粧品が無料だったり、格安だったりするのでお買い得だと思って契約した後に、定期購入契約だったことに気づいて契約を取り消そうとしても高額なキャンセル料が請求されたり、相手先と連絡が取れずに解約できなくなったりするトラブルが発生しています。

■ 未成年者の契約

未成年者は、民法で「未成年者が法定代理人の同意を得ないでした法律行為は、取り消すことができる」と定められているので、未成年者が行ったものであることを通知して契約は取り消せるのですが、身分を偽って契約したという負い目から違約金を払ってしまうケースもあるようです。

ただし、未成年者であっても婚姻の経験があったり、詐術を用いたと判断されたりした場合は、契約が有効になることがあります。

■ クーリングオフと返品特約

通信販売による商品の購入はクーリングオフ制度の対象外ですが、返品が可能な場合があります。

「特定商取引に関する法律」では、通信販売での返品についてのトラブルを防止するため、「契約の申込みの撤回等に関する事項について広告に表示しなければならない」としています。これを「返品特約」と言いますが、返品特約は、返品できる場合もできない場合も記載することが義務付けられているので、返品を受け付けていない場合は、返品できない旨を記載しなければなりません。

■ トラブルの原因と予防

今回の動画のように、「お試し価格」「初回無料」と表示された商品をネット通販で購入する場合、以下の点をしっかり確認することが重要です。

- ・ 定期購入契約や返品特約に関する内容を確認する。
- ・ 事業者の名前や連絡先を確認する。
- ・ 事業者や商品に関する評判を調べる。

■ 破損などで返品が可能な場合

ネット通信販売でも商品の破損などで返品が可能な場合があります。注文した商品が手元に届いたら、即座に中身を確認するようにしましょう。

そして、破損などがあった場合は、直ちに業者へ連絡してください。その際、納品書や契約までの記録は破棄せず保管しておくようにしましょう。

【参考】

- ・ 国民生活センター：
相談急増！「お試し」のつもりが定期購入に！？
—低価格等をうたう広告をうのみにせず、契約の内容をきちんと確認しましょう—
http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20160616_1.html
- ・ 消費者庁：
インターネット通販で購入した製品の事故に注意
—事故や健康被害が起きるかも！購入前に連絡先や返品条件を確認していますか？—
https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_safety/caution/caution_018/
- ・ 経済産業省：
特定商取引法ガイド ガイドライン
<http://www.no-trouble.go.jp/what/mailorder/guidelines.html>
ガイドライン詳細 (pdf)
<https://www.chubu.meti.go.jp/koho/pamphlet/tuuhanjigyousya.pdf>