

見守り 新鮮情報



©Kurosaki Gen

購入確定の 前には解約方法もよく確認

事例1

オンラインショッピングで、**定期購入**の白髪染めを申し込んだつもりが、育毛剤を申し込んでいたことが分かったので、次回以降の**解約**をしようと何度も事業者**電話**をしているが**つながらない**。変更や一時中止はメールでできるが、**解約は電話**での連絡方法**しかない**。次回配送予定の2週間前までに解約を申し出なければならない。どうしたらよいか。（70歳代）

事例2

SNSの動画を見て健康食品を注文したら、**定期購入**だった。**解約**しようと電話をしたところ2回目の商品が届いてからでないと解約できないと言われた。2回目の商品が届いたので電話をするとSNSやメールで問い合わせるようにというガイダンスが流れるのみだった。**SNSで解約の申し出**をしたが、何度も同じことの繰り返しになって**解約できない**。（60歳代）

ひとこと助言

解約方法が
電話だけ SNSだけ
の場合も



見守るくん

- 定期購入の場合、解約方法が電話だけの場合やアプリでの手続きなどを指定される場合があります。購入する際は、解約条件や方法、事業者の連絡先、定期購入かどうかなどをよく確認しましょう。ネット通販にはクーリング・オフ制度はありません。
- スマホ等の操作に自信がない方は、事業者が指定する解約方法を自力ですることができるかも事前によく確かめましょう。
- 電話がつながりにくかったり、返信がなかなか来ない場合もあります。解約の期日までに事業者と連絡がつかない不安がある場合は、電話やメールの発信履歴など連絡した証拠を残し、事業者が指定する手段で解約を申し出ようとしたことを、証明できるようにしておきましょう。
- 困ったときは、お住まいの自治体の**消費生活センター**等にご相談ください（消費者ホットライン188）。