

～消費者注意情報～

注文完了後に現れる「割引クーポン」等に注意！！
 ～「回数縛りなし」のはずが、クーポンを利用したら複数回継続が条件の定期購入に！～

(令和6年3月1日)

相談事例

SNSで、「お試し価格1,980円 回数縛りなし」という化粧品の広告を見て、一回だけのつもりで、確認画面の支払額が1,980円なのを確かめてから、「注文」ボタンを押した。その直後、「5分間限定 特別割引クーポン利用」という表示が出てきたので、お得だと思い「クーポン利用」を選択した。すると届いた確認メールに「定期コース」とあり、2回目以降を断る場合は、定価との差額1万円を支払う必要があるという。定期コースを申し込んだつもりはないのになぜか。

(60歳代 女性)



ココに注意！…東京都消費生活総合センターからのアドバイス

★ 注文完了後に表示された特典を利用したら購入条件が変更された、という相談が目立っています。

「回数縛りなし」という広告を見て1回だけお試しのつもりで商品を購入した直後、「特別割引クーポン利用」「プレゼント特典付き」などの表示が現れ、安くなると思い「利用する」を選択したら、複数回購入しなければならない定期購入に変更されていた、という相談が多く寄せられています。

特典を選ぶことで、最初に注文した回数縛りなしの契約が定期購入に変更されてしまうという仕組みです。最終確認画面が表示されなかったり、文字が小さく目立たなかったりと、内容が変更されたことに気づきにくくなっているため、確認メールや商品が届いた時に初めて気づくケースが多いようです。

★ 特典を利用した場合に、契約内容が変更されないか、しっかり確認しましょう。

「特別割引クーポン」などの特典は目立つ色で大きく表示されたり、カウントダウンが始まったりするので、焦って選択しがちです。特典を利用した場合、最初に申し込んだ契約内容(継続回数、総額、解約条件など)が変更されないか、慌てずに画面内をよく確認しましょう。

目立たない小さな表示や、数回スクロールしないと契約内容が表示されない場合もあるので注意しましょう。

★ 契約内容などの画面は、必ずスクリーンショットで保存しましょう。

後から確認できるように、契約内容や画面表示を必ずスクリーンショットで保存しておきましょう。消費者に誤認を与える表示だった場合、契約の取消しを主張できる可能性があります。

★ 困ったり、トラブルが生じた場合は、最寄りの消費生活センターに相談しましょう。

東京都消費生活総合センター 03-3235-1155(相談専用電話)
 お近くの消費生活センター 局番なし188 (消費者ホットライン)

<悪質事業者通報サイトへ情報をお寄せください>

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/tsuho/honnin-form.html>

寄せられた情報は、悪質事業者の指導や処分に役立つほか、都民の皆様への情報提供、啓発につながります。