

みなかみ

見守り 新鮮情報 No.160

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へ電話をしているが繋がらない。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)



©Kurosaki Gen

購入確定の前には解約方法もよく確認

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できるかも事前によく確かめましょう。
- 電話が繋がりにくかったり、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へ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)。

本文イラスト：黒崎 玄

見守り新鮮情報 第504号(2025年2月6日)発行：独立行政法人国民生活センター

困った時の連絡先 みなかみ町地域包括支援センター

62-0540