

や

ま

く

ら

通信

～やまぐち・くらし安心ネット通信～

発行：山口県消費生活センター

令和3年10月1日  
-250号-

消費生活**トラブル**情報

事例編

解約できない！？

通信販売の**トラブル**！

相談事例



インターネットで、健康サプリメントの広告を発見

通常5,000円が今だけお試し500円！？  
1回だけ試しに注文してみよう！



1回だけの注文のつもりが、翌月も同じ商品と5,000円の請求書が届いた



サイトをよく見てみると、「解約するまで継続購入」、「解約は前の月の〇日まで」と書いてある！



急いで解約しないと…

他にも、

契約時に「途中で解約できる」と説明された定期購入の契約を解約したいが、電話が混んでいてつながらない。このままでは、今月の解約の期限がきてしまう…

といったトラブルもあります

アドバイス編

は次のページ(裏面)に！

アプリの使い方がわからないから、解約ができない…

解約の手続きはアプリで！

↓  
インストール



業者に電話をしても、「解約はアプリでしか受けつけていない」と言われてしまった…

参考：独立行政法人国民生活センターHP ([http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20210902\\_1.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20210902_1.html))

山口県消費生活センター TEL:083-924-0999 (相談) / 083-924-2421 (消費者教育)

〒753-8501 山口県山口市滝町1番1号 FAX:083-923-3407

山口県消費生活センター

検索

相談受付時間 [月～金] 8:30～17:00 ※土曜・日曜・祝日・年末年始はお休みです。

まなべる利用時間 [月～金] 9:00～16:30(入場受付16:00まで)

※団体利用を希望される場合は、事前に御連絡をお願いします。

### 解約できない！？通信販売のトラブル！

#### アドバイス

##### ◆ 申込みの前によく確認する！

- ・ 契約の詳細（定期購入の期間や金額）、返品・交換のルール、解約のルールや方法
- ・ ネット通販の場合、購入ページをスクリーンショットなどで記録しておく

##### ◆ 事業者連絡した記録を残しておく！

- ・ 電話が繋がらない場合、メール等でも連絡し、連絡した証拠を残しておく

参考: 独立行政法人国民生活センターHP ([http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20210902\\_1.html](http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20210902_1.html))

#### 注意情報

## 他人事ではあいせん！

## 詐欺被害増加中！



県内において、うそ電話詐欺・架空料金請求詐欺が発生しています！



- 「ATMで還付金の手続きができます」
- 「電子マネーカードを買って、カードの番号を教えて」
- 「お金を宅配便で送って」

### 詐欺です！

電話でお金の話、身に覚えのないお金の話は、  
家族や警察に相談しましょう

参考: 山口県警察「防犯情報」

#### 消費者ホットライン「188」 御案内の流れ

郵便番号が分かる

1

→ を押す

○郵便番号(7桁)入力

郵便番号が分からない

2

→

○固定電話の場合は地域を選択。携帯の場合は最寄りの窓口へ

お住まいの市町の  
消費生活センターや相談窓口

又は

山口県消費生活センターなど