

くらしの窓すぎなみ

編集・発行：杉並区立消費者センター
杉並区天沼3-19-16 ウェルファーム杉並3階
tel.03-3398-3141

臨時 2026.6 NO.259
令和8年6月発行

減らない！ 定期購入 トラブル！

その買い物、大丈夫ですか？



出典：政府広報オンライン「ネット通販での『定期購入トラブル』解約時に確認すべきポイントは？」

インターネット通販（ネット通販）での定期購入トラブル相談が、依然多く寄せられています。

- ・お試しのつもりだったのに、定期購入だった。
- ・定期購入と知っていたが、「いつでも解約できる」と書いてあったのに、いざ解約しようとする
と、電話がつながらず、なかなか解約できない。

など色々なパターンがあります。事例から対策を考えてみましょう！

重要！ ネット通販には「クーリング・オフ」は適用されません！



定期購入が条件になっている契約だった！

◆相談事例

動画サイト上の広告から、サプリメントをお試し価格で、1回のみで注文したが、実際には、複数回購入することが条件の「定期購入契約」だった。



ネット通販では注文前に「最終確認画面」で自分の契約条件を必ず確認してください！
また「最終確認画面」には、契約の基本的な事項についてわかりやすく表示することが義務付けられています。消費者を誤認させるような表示も禁止されています。クーリング・オフはできませんが、このようなルールに違反する表示によって、消費者が誤認して申し込んだ場合、取り消しができる場合があります。証拠になる「最終確認場面」を必ず保存しましょう。

<最終確認画面でのチェック項目>

- ① 1回限りの購入？継続的な購入？
- ② 継続的な購入の場合、購入回数は決められている？
- ③ 支払う総額はいくら？
- ④ 解約・返品は可能？その条件（返品特約）、解約条件や連絡先は？



定期購入の解約がなかなかできない！

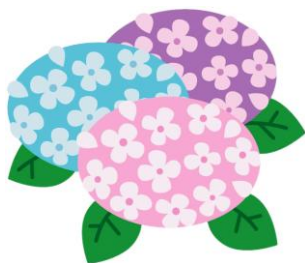
◆相談事例

オンラインショッピングで、定期購入をした白髪染めを次回以降解約しようと、何度も事業者電話しているがつかない。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。解約の時期が迫り、どうしたらよいか。



- 定期購入の場合、解約方法が電話だけ、アプリだけなどと指定される場合があります。解約条件や方法、事業者の連絡先などをよく確認しましょう。
- 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行えるかも確かめましょう。
- 解約の期日までに事業者と連絡がつかないという不安があれば、電話やメールの発信履歴などの証拠を残し、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。

(出典・参考：国民生活センター、政府広報オンライン)



杉並区立 消費者センター

相談専用 03-3398-3121

相談受付時間 午前9時～午後4時（土曜・日曜・祝日・12/29～1/3は休み）