

<消費者トラブル注意情報>

1. **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！**～

◆◆◆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！◆◆◆

●**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注文した直後、「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。

(出典)東京くらしWEB 東京都消費生活総合センター[2024年3月1日公表]

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/sodan/kinkyu/20240301.html>

2. スポーツジムの契約に関するトラブルに注意！

～申し込む前に契約内容をよく確認しましょう～

◆◆◆相談事例◆◆◆

2か月前、スポーツジムの「30日間通い放題で1,100円」というトライアルキャンペーンにホームページから申し込み、クレジットカードで支払った。期間中1回利用したが、30日間で終了すると思っていたため、その後は行っていない。先日、カードの利用明細に1,100円以外に翌月分の会費5,000円を請求されていることに気づいた。

スポーツジムに確認したところ、「ホームページに『30日間のみで解約をご希望の場合、期間内に店舗にて手続きをお願いします。』と明記してある。契約書にも記載されている。」と言われた。契約書はメールで送ったと言われたが見ていなかった。更新するつもりはなかったので返金してほしい。(40歳代 男性)



◆◆◆ココに注意！◆◆◆

●お試しサービスを利用する場合は利用条件に注意しましょう。

スポーツジムでは販売促進のため「〇〇円で〇〇日間通い放題」等と銘打って、一定期間割安なサービスを提供することがあります。期間中に退会手続きをしないと自動的に入会



となる条件になっているものもありますが、それに気付かずに申し込んでしまい、期間終了後、正規の会費を請求されてしまったという相談が寄せられています。割安なキャンペーンに申し込むときは、必ず利用条件を確認しましょう。

●ホームページの記載内容をよく読み、申し込む前に**契約内容等をしっかり確認しましょう**。
ホームページからスポーツジムに入会を申し込んだ場合、通信販売に該当します。通信販売にはクーリング・オフ制度はなく、解約条件についてはホームページに記載された特約に従うこととなります。例えば、期間内に解約手続きしないと自動的に入会する旨記載されていた場合、手続きをしなければ、翌月の会費は返金されません。申し込む際には、契約内容・解約手続きなどをよく読んで慎重に申し込むことが重要です。

●不明な点はスポーツジムのスタッフに説明を求めましょう。
ホームページからの申込みの場合、契約内容をすべて把握できないこともあります。不明な点がある場合は、必ずスポーツジムのスタッフに説明を求めましょう。また、契約書を受け取っているかどうか、受け取っている場合はどのような内容か必ず確認しましょう。

●解約などでトラブルになった場合は、すぐに**消費生活センターにご相談ください**。
<東京都消費生活総合センター>03-3235-1155(相談専用窓口)
<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/>
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。

(出典)東京暮らしWEB 東京都消費生活総合センター[2024年3月19日公表]
<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.lg.jp/sodan/kinkyu/20240319.html>

3. 消費者庁から注意喚起

「遠隔操作アプリを用いて、消費者金融業者から高額な借入れをさせる副業サポート事業者に関する注意喚起」[2024年2月29日公表]
<https://www.caa.go.jp/notice/entry/036459/>

★豊島区在住・在勤・在学の方の商品の購入や契約のトラブルなど、消費生活に関する相談は「豊島区消費生活センター」で受け付けています。

【相談専用電話】局番なし**188**(全国共通ダイヤル)

03-3984-5515(豊島区消費生活センター) 詳しい内容はこちらから↓

<https://www.city.toshima.lg.jp/124/kurashi/shohi/center/021970.html>

●発行・問い合わせ先:豊島区生活産業課消費生活グループ TEL:03-4566-2416