

長野市消費者被害防止見守りネットワーク情報

注意！購入確定の前には解約方法もよく確認

・スマホで見た広告から、しわ消しクリームを申し込んだ。効果がないので、次回以降の解約をしようと何度も事業者には電話するがつながらない。変更や一時中止はメールでできるが、解約は電話でしかできない。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代女性)

・SNSの動画から、ダイエットコーヒーを注文したら、定期購入だった。解約しようと電話したら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回目が届いたので電話するとメールで問い合わせするようにという音声ガイダンスが流れるのみだった。メールで解約の申し出をしたが、送信をしても返信がない。解約になったか不安だ。 (60代女性)

【トラブルに遭わないためのポイント】

解約方法は電話だけ、
SNSだけの場合も

💡 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することができるかも事前によく確かめましょう。

💡 電話がつながりにくい場合や、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には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、消費生活センターや最寄りの警察等に相談しましょう

◆ 近所の高齢者の方に「声かけ」「見守り」を日頃から行い、消費者被害の未然防止と、被害に気づいていない人には、気づかせる機会を設けてください。

「自分はだまされない」と考えている人・・・8割以上！

～ 不安を感じたら迷わず電話 ～

◆ 長野市消費生活センター 026-224-5777
(消費者ホットライン 188)

【発行元】

長野市地域・市民生活部 市民窓口課
消費生活センター
〒380-0835
長野市大字南長野新田町 1485-1
長野市もんぜんぷら座4階
電話 026-224-5777
FAX 026-223-1818