

購入確定の前には**解約方法も**よく確認！

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。

電話がつながらない

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に電話をしているがつながらない。変更や一時中止はメールができるが、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)

トラブル防止のポイント

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。

電話がつながりにくかったり、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に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、江南市消費生活センターに
ご相談ください。(0587-53-0505)

解約手続きができない!? 無人スポーツジムのトラブル



【事例】

ネット上の広告を見て、格安のスポーツジムを申し込んだ。全ての手続きをネット上で済ませるシステムで、店舗にスタッフは誰もいない。入会から3ヵ月経ち、都合によりやめたくなった。事業者の公式ホームページにスマホで解約するよう案内があり、指示通り操作したが、途中で入力できなくなり先に進めない。事業者に電話もしたがつながらない。このままで支払いが続いてしまうので解約手続きをしたい。(60歳代)

トラブル防止のポイント

無人のスポーツジムやオンラインレッスン等に関して「サイトでの解約手続きができない」「問い合わせたいが電話がつながらない」などの相談が寄せられています。

契約は当事者間の合意や規約の内容に従うことになります。解約時の連絡先や清算方法等、規約内容について契約前に必ず目を通しましょう。

事業者と連絡が取れない場合は、電話やメール、サイト上のフォーム等複数の手段で問い合わせましょう。また、事業者のホームページ等も適宜確認しましょう。

困ったときは、
江南市消費生活センターへご相談ください。

江南市消費生活センター

【電話】 0587-53-0505

【受付時間】 月曜日～金曜日（祝日、年末年始除く）
9～12時、13時～16時

【場所】 江南市役所西分庁舎1階（赤童子町大堀99）