

ネットトラブル(定期購入)



事例

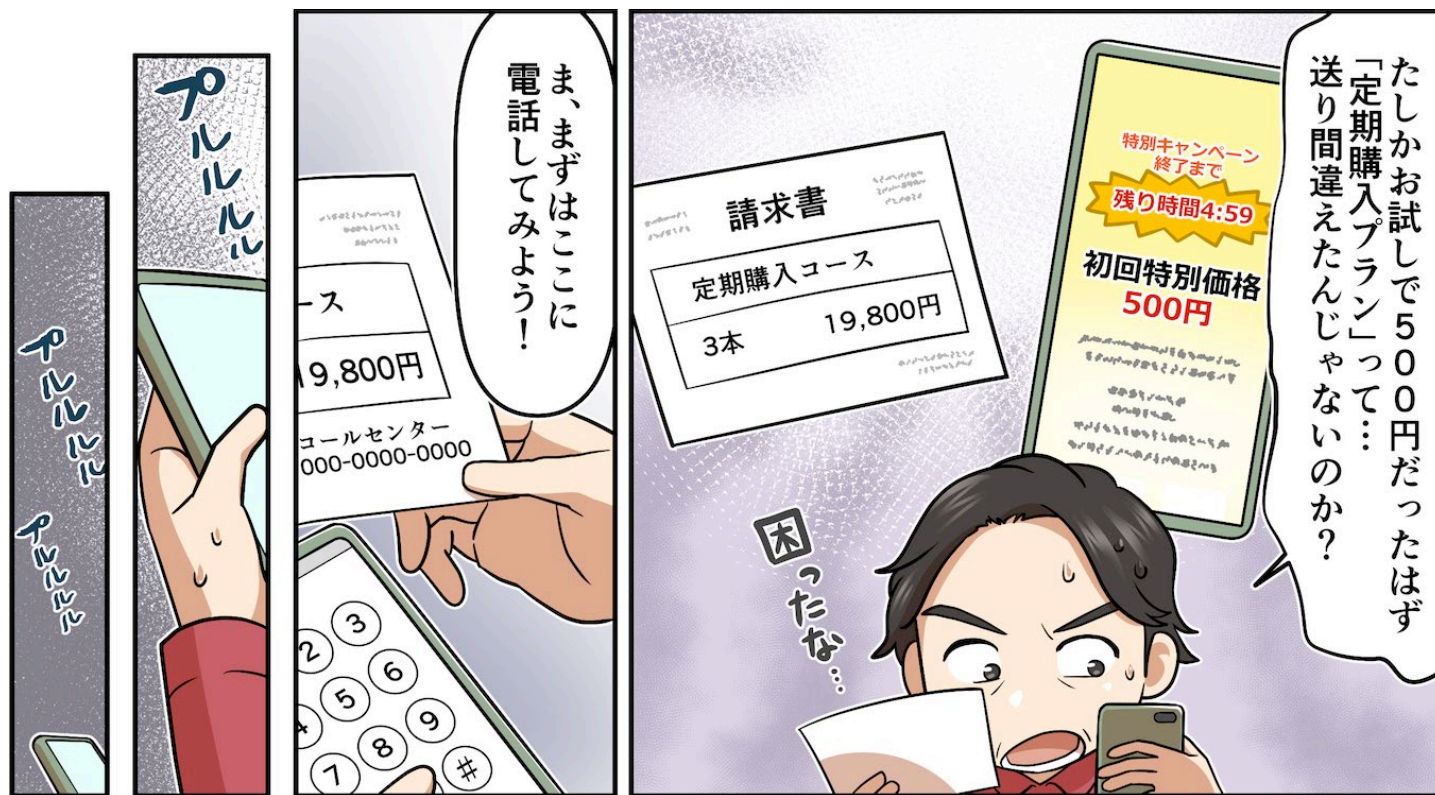




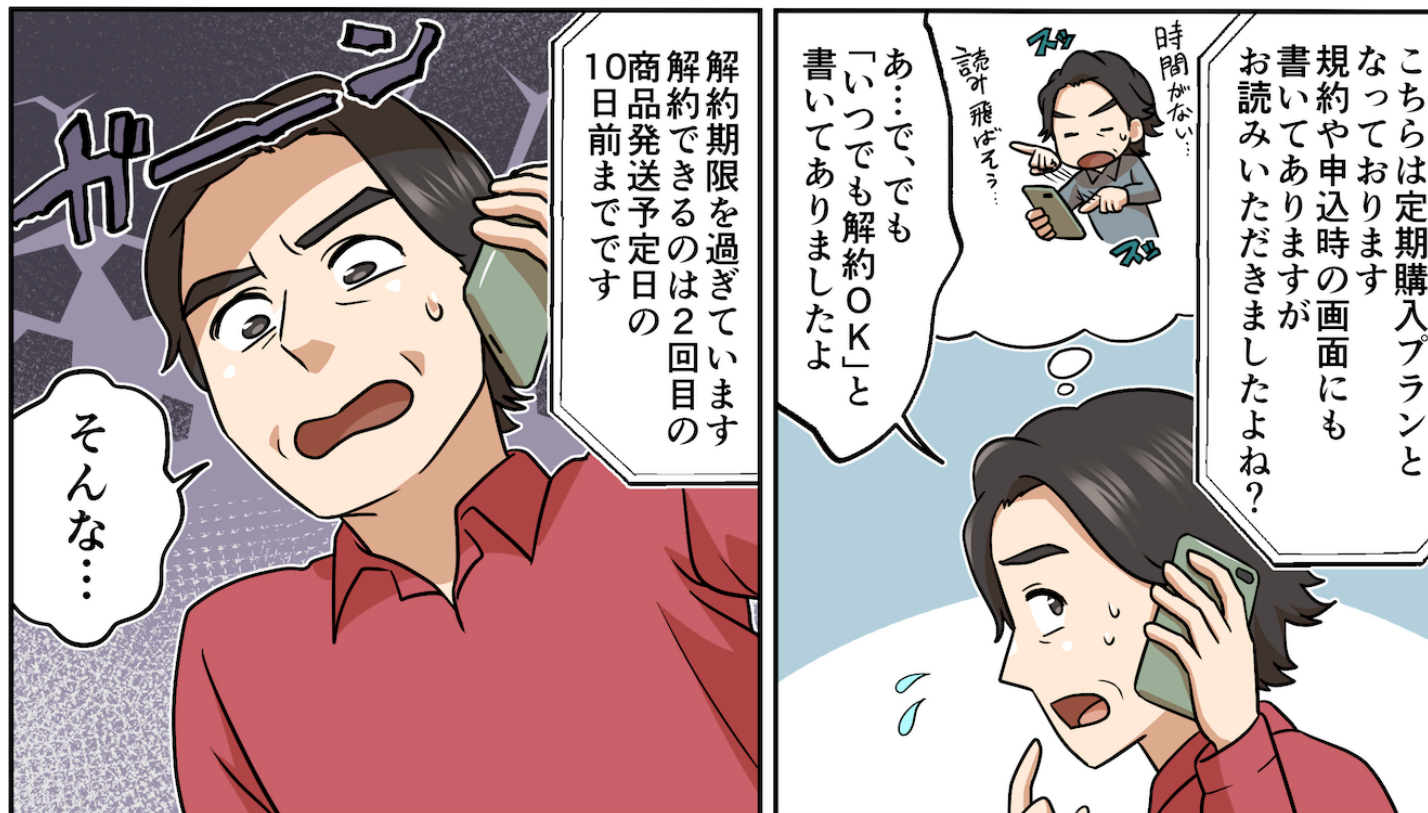


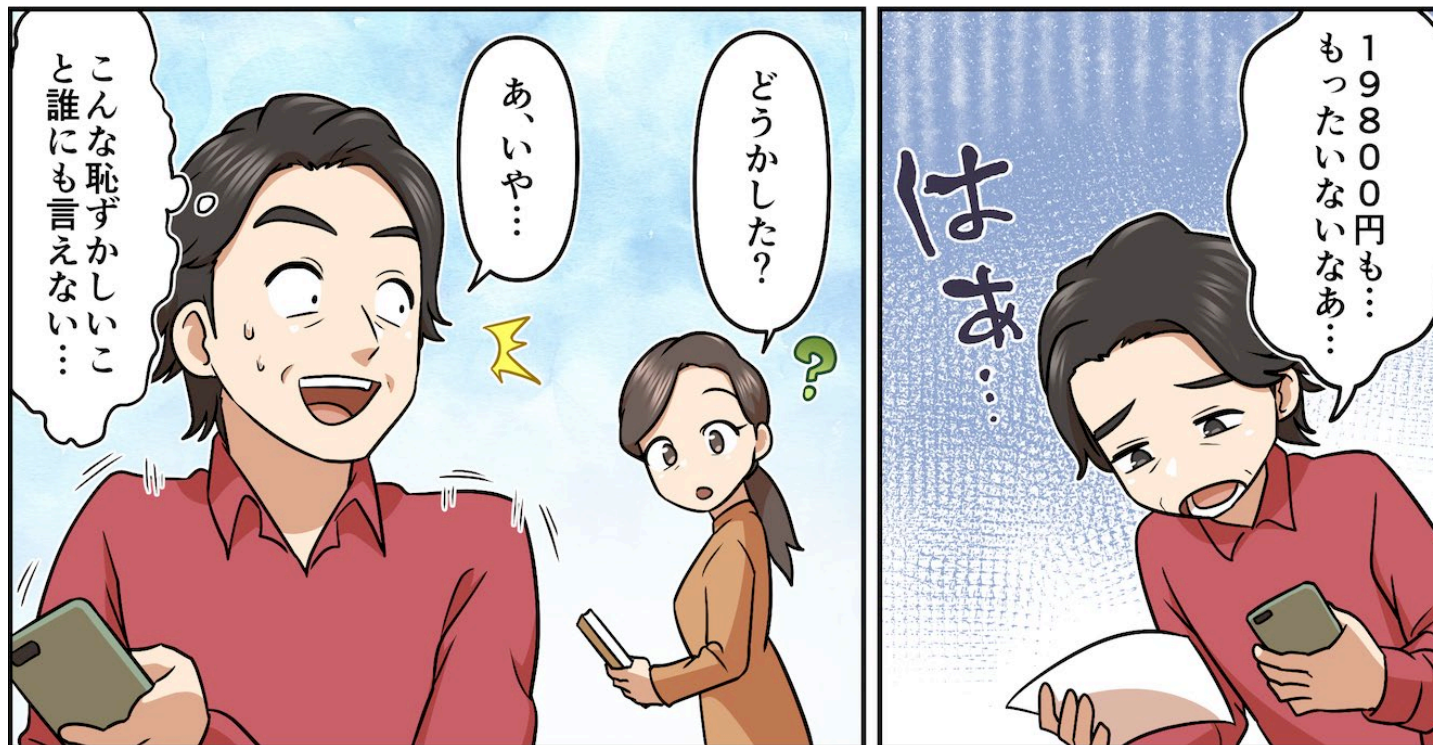












振り返り問題

問

事例の主人公が定期購入だと気づかなかったのは、なぜ？
どこに注意する必要があったのか？注意が足りなかった点は？

お急ぎください!
在庫残りわずか!

\ 若返りたいあなたに /

ミライエナジー サプリメント

今回限り 特別価格 送料無料 いつでも 解約OK

期間限定特別コースなら

初回 特別価格 **500円**

詳しくはこちら ▶

特別キャンペーン終了まで
残り**5分!**

期間限定特別コースなら

初回 特別価格 **500円**

- いつでも期間変更・休止・解約が可能です。お客様からのご連絡がない限り、自動で商品をお届けする定期購入プランです。
- 変更・休止・解約される場合は、次回商品発送予定日の10日前までにWEB(専用フォーム)またはお電話にてご連絡いただけますようお願いいたします。
- 2回目以降は30日ごとに3セットずつお届けするお得なプランです。
- 2回目以降は通常価格となります。

規約を読みました

今すぐ注文! ▶

今回限り 特別価格 送料無料 いつでも 解約OK

次の①～④のうち、当てはまると思う記号を選択してみましょう！

振り返り問題

問

事例の主人公が定期購入だと気づかなかったのは、なぜ？
どこに注意する必要があったのか？注意が足りなかった点は？

- Ⓐ 通常より安く、限定料金であるかのような言葉が使われている。
- Ⓑ 契約内容や購入条件などの文字が小さい。
- Ⓒ あらかじめ利用規約にチェックが入っていて、「注文ボタン」を押せる。
- Ⓓ 効果が絶大であるように感じられる。

Ⓐ～Ⓓのうち、当てはまると思う記号を選択してみましょう！

振り返り問題の解答

答え

すべて注意が必要です。

解説！ ▶ ネット通販の「定期購入トラブル」はなぜ起こる？

ネット通販の広告で「初回特別価格」など**お得感のある表示**に誘われて通販サイトにアクセス。

「安いので試しに」「1回だけ」のつもりで申し込んだあと、**実際は複数回の定期購入契約だった**、という消費者トラブルが年々増加しています。

さらに、詳しい解説を見て、知識を習得してみましょう。▶▶

解説

購入条件(定期購入等)に気づかず購入してしまう、その原因は？

詐欺的な定期購入サイトの特徴から、
どのような消費者の心理や傾向が利用されているのか、考えてみましょう。

原因 ① | サイト上の購入条件や契約内容などの表示が
わかりにくいケース

原因 ② | 「限定」や「残り〇分」などの表示で焦らせ、
決定を急がせるケース

購入条件(定期購入等)に気づかず購入してしまう、その原因は？

原因 ① | サイト上の購入条件や契約内容などの表示がわかりにくいケース

定期購入トラブルになりやすい通販サイトの特徴 |

- ① 購入条件などの文字が小さい。
- ② 何度もスクロールしないと購入条件が表示されない。
- ③ 注文画面までジャンプする。
- ④ 初回分の価格が大きく表示されているが、支払総額が表示されていない。または、目立たない。

※現在では、特定商取引法の改正により、**最終確認画面に定期購入であることがわかるように(商品の分量や緩和等を)**表示することが義務付けられています。



購入条件(定期購入等)に気づかず購入してしまう、その原因は？

原因 ② | 「限定」や「残り〇分」などの表示で焦らせ、決定を急がせるケース

人は、手に入りにくいものや、数が少ないものを価値が高いと感じてしまうことがあります。

「限定」などで特別感を演出したり、購入期限を短く設定したりすることは、消費者を焦らせ、欲しい気持ちを強くさせるような効果があります。



事例のように「欲しい！」「急がないと売り切れる！」と焦ると、購入条件などを読み飛ばしてしまう可能性があります。

「限定」や「残り〇分」という表現を使った広告を見たときこそ、規約や購入条件などをよく読み、本当に今買うべき商品なのかを見極めることが大切です。



購入条件(定期購入等)に気づかず購入してしまう、その原因は？



「定期購入」や「有料オプション」にチェックが入っていた！ ダークパターンが使われているかも…

オンラインで商品を購入する際、初期状態で「定期購入」や「有料オプション」にチェックが入ったまま申込みをし、後になって気づくようなケースがあります。消費者が気づかないうちに不利な判断・意思決定をするよう誘導する仕組みのWEBデザインなどを「**ダークパターン**」といいます。

「ダークパターン」が使われたサイトは、消費者の認知バイアス(※)などが悪用されているので、申込みの段階で契約内容や解約方法などをよく確認するなどの慎重な対応が必要です。

(※)「認知バイアス」とは

直観や先入観、自らの願望、これまでの経験などによって非合理的な判断や選択をしてしまう心理現象のこと

購入条件(定期購入等)に気づかず購入してしまう、その原因は？



ダークパターンが使われているかも…

| ダークパターンの主な ⑦ つの種類 |

① 強制

特定の機能にアクセスするために、消費者にユーザー登録や個人情報の開示を強要するなどの強制的な行為。

② インターフェース干渉

デフォルトで事業者にも有利な選択肢を事前に選択する、視覚的に目立たせるなど。

③ 執拗な繰り返し(ナギング)

通知や位置情報の取得など、事業者にも都合の良い設定に変えるように何度も要求する。

④ 妨害

解約や、プライバシーに配慮した設定に戻すことなどへの妨害行為。

購入条件(定期購入等)に気づかず購入してしまう、その原因は？



ダークパターンが使われているかも…

⑤ こっそり(スニーキング)

取引の最終段階で金額を追加する、試用期間後に自動的に定期購入に移行するなど。

⑥ 社会的証明

虚偽の推奨表現、過去の購買実績を最近の実績のように通知するなど。

⑦ 緊急性

カウントダウンタイマー、在庫僅少の表示など。

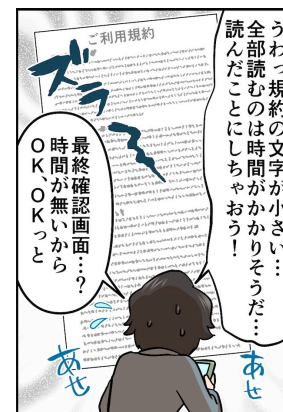
購入条件(定期購入等)に気づかず購入してしまう、その原因は？



ダークパターンが使われているかも…

ダークパターンに用いられる認知バイアス

- ① 最初に提示された情報に重きを置いて意思決定を行う。
- ② 都合のよい情報を優先的に認識し、ネガティブな情報は意識に上がらない、または過小評価される。



購入する前に気づくには

例えば、事例の主人公が詐欺的な定期購入サイトだと気づくためには、以下のポイントに注意をする必要があります。

①

「初回特別価格」という表現



「初回特別価格」という言葉に飛びつくのではなく、「2回目以降があるのか？」や「条件があるのか？」等の疑問をもつことが大切です。

②

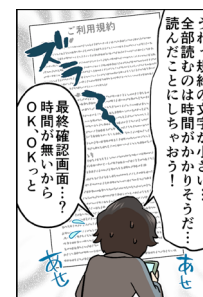
注文ボタン周辺に小さい文字で書かれた内容



注文ボタンをすぐ押すのではなく、小さな文字で表示された文言ほど、注意深く確認することで、条件等の有無に気づける可能性があります。

③

規約ページに記載された購入条件



規約は必ず読みましょう。「読んだけどよくわからない」「不安だ」というときは、販売元に確認するなどしましょう。怪しいと思う場合には、購入しないようにしましょう。

ポイント

こんな人は要注意！

ネット通販の「定期購入」に関する相談が全国の消費生活センター等に多く寄せられています。**なかでも70歳以上の相談の割合が最も高くなっています**(※)。これは、スマホの操作等が不慣れなスマホ初心者の高齢者が増えたことが要因ともいえるでしょう。

スマホを
使い慣れていない人



最近ネット通販を
利用し始めた人



「限定」「特別」「キャンペーン」
などの言葉に目がない人



(※)出典:令和5年版 消費者白書「2022年の消費生活相談」

ほかにもある、問題のある通販サイトや広告でのトラブル

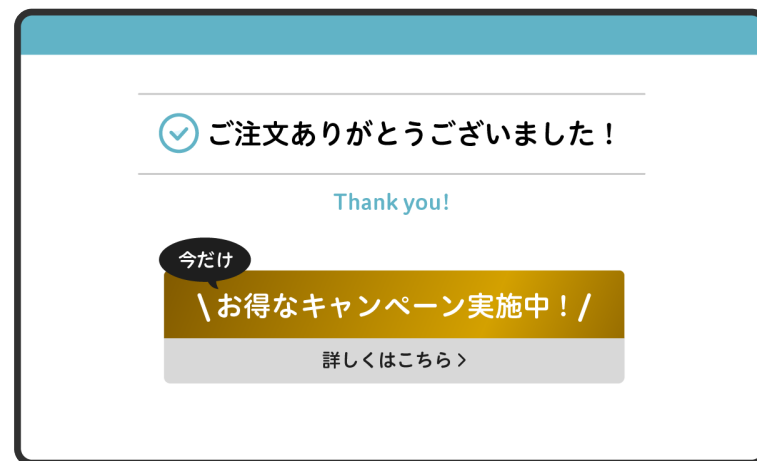
事例のような定期購入トラブル以外にも、
通販サイトや広告から次のようなトラブルが生じることがあります。

■ 注文後に「キャンペーン」に誘導

一度注文完了した購入者に対して、
より購入条件の厳しい契約に誘導します。

例

- 注文完了画面に「お得なキャンペーン実施中」というバナーを表示
- 注文後に「〇〇を注文した方だけの特別なご案内」とのメールを配信 等



ほかにもある、問題のある通販サイトや広告でのトラブル

■ 期待した特典が付いてこない

購入者は特典を目当てに注文するが、特典が付くためには厳しい条件が設定されていて、厳しい条件をクリアするか、諦めさせようとしています。

例

- 通販サイトでは「1,000円クーポン付き」と表示されているが、高額な定期購入契約が必要
- 「在庫確保できない場合には特典は付きません」との条件付き 等



ほかにもある、問題のある通販サイトや広告でのトラブル

■ 解約できない

サブスクリプション型の動画配信サービスなどで問題になる「解約のしづらさ」です。

例

- トップページから10ページ以上も遷移しないと退会手続きが完了できない
- 「退会」ページが簡単に見つからない
- キャンセルしようと電話をしてもつながらない 等



ほかにもある、問題のある通販サイトや広告でのトラブル

■ 偽装広告

フリーソフトなどのダウンロードサイトで、「ダウンロードボタン」らしきものが複数用意されているパターンです。



例

- 本物のダウンロードボタン以外は、クリックすると広告が表示される偽装広告
- 悪質な場合は、マルウェア(※1)が仕込まれていたり、フィッシングサイト(※2)に誘導されたりするケースもある

(※1)「マルウェア」とは

コンピューターやその利用者に被害をもたらすことを目的とした、悪意のあるソフトウェア。

(※2)「フィッシングサイト」とは

実在の宅配業者や金融機関、ショッピングサイトなどを装った偽のサイト。アカウント・IDやパスワード、クレジットカード番号などの個人情報を入力するとだまし取られ、悪用される危険性がある。

ほかにもある、問題のある通販サイトや広告でのトラブル

■ 誤認させる広告

ウソや大げさな表示などで消費者をだますような広告や、そもそも宣伝であることを隠して行われる広告(ステマ^(※))などです。

例

- 企業が芸能人やインフルエンサーに報酬を支払い、広告であることを隠しながら好意的な商品レビューを投稿させる(ステマ^(※))
- クチコミサイトに偽のクチコミを投稿する(なりすまし) 等



(※)「ステマ」とは

ステルスマーケティングのこと。消費者に特定の商品やサービスについて、宣伝と気づかれないように商品を宣伝したり、商品に関するクチコミを発信したりする行為。

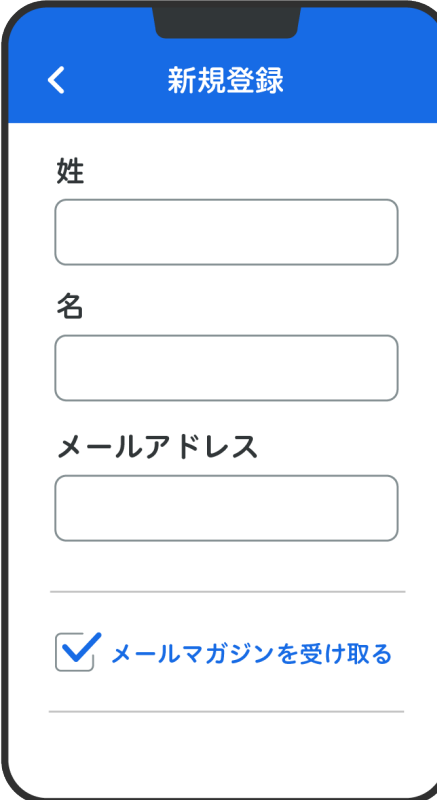
ほかにもある、問題のある通販サイトや広告でのトラブル

■ 自動登録

メールマガジンの配信にかかわる「誘導」です。

例

- 商品購入時にメールマガジン購読のチェックが自動的にオンになっている



新規登録

姓

名

メールアドレス

メールマガジンを受け取る

対策

不要な定期購入トラブルを避けるために

不要な定期購入トラブルを避けるために、ネット通販で申し込む際は次の点に注意し、慎重に確認をしましょう。

■ そもそも本当に欲しい商品？

「タイムセール」「あと〇組」などと消費者を急かすような表現に惑わされ、不要な商品を購入しようとしていませんか？

「一呼吸」おいて冷静になって、サイト広告を見直してみましよう。家族や友人に相談し、適正価格であるかなど一緒に判断するのもよいでしょう。



不要な定期購入トラブルを避けるために

■ 注文前に「最終確認画面」を確認

販売サイトの「最終確認画面」(*)で、定期購入が条件となっていないかなど契約内容をしっかりと確認しましょう。

また、確認した「最終確認画面」は印刷または、スクリーンショットを残しておくなど、契約内容を必ず記録しておきましょう。

(※)最終確認画面とは

通販サイトにおいて、消費者がその画面内に設けられている申込ボタン等をクリックすることで契約の申込みが完了する画面のこと。

①カート
②お客様情報入力
③お支払方法の選択
④注文内容の最終確認
⑤ご注文完了

注文内容の最終確認

お申込み内容 変更

サブリエント定期購入コース
【5回お届けコース】

- ・ 各回につき3本をお届け →5回分計15本となります
- ・ 1本の内容量は30粒
- ・ 1ヶ月に1回発送

商品価格	初回	1,500円(税込)
	2回目	3,500円(税込)
	3回目	3,500円(税込)
	4回目	3,500円(税込)
	5回目	3,500円(税込)
送料(1回当たり)		500円(税込)

お支払い方法 変更

*クレジットカード払い(一括)
カード名義人:SYOUHISHA CHIKARA
カード番号:****-****-****-****
有効期限:XX/XXXX

初回のお支払額 2,000円(税込)
(初回の商品価格及び送料)

2~5回目の各回のお支払額 4,000円(税込)
(2~5回目の各回の商品価格及び送料)

5回分のお支払い総額 18,000円(税込)

【クレジットカードでのお支払いの場合】毎月1回分のお引き落とし
 【コンビニ後払いの場合】商品に同封する請求書により、商品到着後7日以内のお支払い
 ※商品価格と送料の合計額の引き落としまたはご請求となります

お届け先

ショウビシャチカラ
 消費者 力様 東京都千代田区霞が関 X-X-X

変更

発送方法

宅配便(自宅へのお届け)

変更

お届け時期

初回はご注文の完了から4日以内に発送
 2回目以降は前回発送日から起算して1ヶ月が経過する日に発送

ご注文完了後のキャンセル・返品・契約の解約について

・ご注文後2時間以内は、マイページ内のお手続(※1)によりご注文のキャンセルが可能です。
 ・商品到着後7日以内であれば返品が可能です。ただし、不良品の場合を除き、送料はお客様負担となります。
 ・契約期間の途中で解約される場合には、商品発送の5日前(※2)までに、以下に記載の電話番号(※3)へご連絡ください。
 (※1)マイページの注文履歴から「ご注文のキャンセル」を選択いただき、「キャンセルを受け付けました」のページが表示されるとキャンセル完了となります。
 (※2)前回発送日から1ヶ月後が次の発送日となります。
 (※3)解約手続受付窓口:XX-XXXX-XXXX

TOPページに戻る

注文を確定する

不要な定期購入トラブルを避けるために

「最終確認画面」の主な確認ポイント

- 定期購入かどうか。
- 返品や解約の連絡方法・連絡先は。
- 期間限定販売などの場合の申込期限は。

定期購入の場合

- 支払総額は。
- 2回目以降の代金・発送時期は。
- 各回の分量は。
- 各回の請求時期は。

①カート ②お客様情報入力 ③お支払方法の選択 ④注文内容の最終確認 ⑤ご注文完了

注文内容の最終確認

お申込み内容 変更

サブリメント定期購入コース [5回お届けコース]

- ・各回につき3本をお届け →5回分計15本となります
- ・1本の容量は30粒
- ・1ヶ月に1回発送

商品価格	初回	1,500円(税込)
	2回目	3,500円(税込)
	3回目	3,500円(税込)
	4回目	3,500円(税込)
	5回目	3,500円(税込)
送料(1回当たり)		500円(税込)

お支払い方法 変更

*クレジットカード払い(一括)
 カード名義人:SYOUHISHA CHIKARA
 カード番号:****-****-****-****
 有効期限:XX/XXXX

初回のお支払額 2,000円(税込)
 (初回の商品価格及び送料)

2~5回目の各回のお支払額 4,000円(税込)
 (2~5回目の各回の商品価格及び送料)

5回分のお支払い総額 18,000円(税込)

【クレジットカードでのお支払いの場合】毎月1回分のお引き落とし
 【コンビニ後払いの場合】商品に同封する請求書により、商品到着後7日以内のお支払い
 ※商品価格と送料の合計額の引き落としまたはご請求となります

お届け先

シオウビシャチカラ
 消費者 力様 東京都千代田区霞が関 X-X-X

変更

発送方法

宅配便(自宅へのお届け)

変更

お届け時期

初回はご注文の完了から4日以内に発送
 2回目以降は前回発送日から起算して1ヶ月が経過する日に発送

ご注文完了後のキャンセル・返品・契約の解約について

・ご注文後2時間以内は、マイページ内のお手続(※1)によりご注文のキャンセルが可能です。
 ・商品到着後7日以内であれば返品が可能です。ただし、不良品の場合を除き、送料はお客様負担となります。
 ・契約期間の途中で解約される場合には、商品発送の5日前(※2)までに、以下に記載の電話番号(※3)へご連絡ください。
 (※1)マイページの注文履歴から「ご注文のキャンセル」を選択いただき、「キャンセルを受け付けました」のページが表示されるとキャンセル完了となります。
 (※2)前回発送日から1ヶ月後が次の発送日となります。
 (※3)解約手続き受付窓口:XX-XXXX-XXXX

TOPページに戻る

注文を確定する

不要な定期購入トラブルを避けるために

■ 「解約・返品」できる？ 条件などをしっかり確認

通信販売では、クーリング・オフ制度はありません。

返品については事業者が決めた特約(返品特約)に従うことになります。

事業者が「解約可能」としている場合でも、解約期間などの条件が定められていることが多いため、よく読んで確認しましょう。

返品特約が定められていない場合

通信販売において「返品特約」が定められていない場合、商品を受け取った日を含めて8日以内であれば、消費者が送料を負担し返品できます。



「特定商取引法に基づく表記」、解約条件の規約については、広告ページの一番下にリンクが貼られていることが多いです。

不要な定期購入トラブルを避けるために

■ 心配なときは事業者に電話して確認

規約を読んでもわからないときや不安なときには、事業者に電話をかけて「縛りはあるか」「解約できるのか」などを聞いてみる、という方法もあります。



会話の内容を録音しておけば、万が一トラブルに巻き込まれたときにも対抗できます。ただし、事業者に連絡する場合には個人情報などを伝えないようにしましょう。

明らかに怪しい場合や気になる場合には、その通販サイトでの購入はしないようにしましょう。

不要な定期購入トラブルを避けるために



解約可能なはずなのに…。定期購入の解約が困難な場合

購入はワンクリックで簡単にできても、解約方法を限定していたり、複雑で解約できないようにしたりする悪質業者がいます。

「解約は電話のみ」と解約方法を限定しているにもかかわらず、なかなか電話がつながらずに解約できない場合や、手続きが複雑で解約できない場合には、**解約可能期間内に、メール・FAX・手紙などで解約の意思表示を行い、その証拠を取っておく**という方法があります。



不要な定期購入トラブルを避けるために



改正特定商取引法で、通販サイトの最終確認画面が変わった 1/2

2022年(令和4年)6月以降、改正特定商取引法では、通販サイトの最終確認画面において、取引における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。

このルールに違反する表示により、消費者が誤認して申込みをした場合は、申込み(の意思表示)を取り消せる可能性があります。

■ ネット通販の事業者が最終確認画面に表示しなければならない基本的な ⑥ つの事項

項目	内容
① 分量	<ul style="list-style-type: none"> 商品の数量、役務(えきむ)の提供回数 定期購入契約の場合は、各回の分量も表示
② 販売価格・対価	<ul style="list-style-type: none"> 複数商品を購入する顧客に対しては、支払総額も表示 定期購入契約の場合は、2回目以降の代金も表示

政府広報オンライン「ネット通販での「定期購入トラブル」 契約時に確認すべきポイントとは？」を加工して作成。

不要な定期購入トラブルを避けるために



改正特定商取引法で、通販サイトの最終確認画面が変わった 2/2

項目	内容
③ 支払いの時期・方法	<ul style="list-style-type: none"> 定期購入契約の場合は、各回の請求時期も表示
④ 引渡・提供時期	<ul style="list-style-type: none"> 定期購入契約の場合は、次回分の発送時期等についても表示(顧客との解約手続の関係上)
⑤ 申込みの撤回、解除に関すること	<ul style="list-style-type: none"> 返品や解約の連絡方法・連絡先、返品や解約の条件等について、顧客が見つけやすい位置に表示
⑥ 申込期間 (期限のある場合)	<ul style="list-style-type: none"> 季節商品のほか、販売期間を決めて期間限定販売を行う場合は、その申込み期限を表示

政府広報オンライン「ネット通販での「定期購入トラブル」 契約時に確認すべきポイントとは？」を加工して作成。

復習・実践

通販サイトの「注文ボタン」をクリックする前に内容を確認してみよう

①カート → ②お客様情報入力 → ③お支払方法の選択 → ④注文内容の最終確認 → ⑤ご注文完了

注文内容の最終確認

お申込み内容 変更

サブリエント定期購入コース
【5回お届けコース】

- ・各回につき3本をお届け
→5回分計15本となります
- ・1本の内容量は30粒
- ・1ヶ月に1回発送

商品価格	初回	1,500円(税込)
	2回目	3,500円(税込)
	3回目	3,500円(税込)
	4回目	3,500円(税込)
	5回目	3,500円(税込)
送料(1回当たり)		500円(税込)

お支払い方法 変更

※クレジットカード払い(一括)
カード名義人:SYOUHISHA CHIKARA
カード番号:****-****-****-****
有効期限:XX/XXXX

初回のお支払額 2,000円(税込)
(初回の商品価格及び送料)
2~5回目の各回のお支払額 4,000円(税込)
(2~5回目の各回の商品価格及び送料)
5回分のお支払い総額 18,000円(税込)

【クレジットカードでのお支払いの場合】毎月1回分のお引き落とし
【コンビニ支払いの場合】商品に照らす請求書により、商品到着後7日以内のお支払い
※商品価格と送料の合計額の引き落としまたはご購入となります

お届け先 変更

ショウヒシャチカラ
消費者 力様 東京都千代田区霞が関 X-X-X

発送方法 変更

宅配便(自宅へのお届け)

お届け時期

初回はご注文の完了から4日以内に発送
2回目以降は前回発送日から起算して1ヶ月が経過する日に発送

ご注文完了後のキャンセル・返品・契約の解約について

- ・ご注文後2週間以内は、マイページ内のお手紙(※1)によりご注文のキャンセルが可能です。
- ・商品到着後7日以内であれば返品が可能です。ただし、不良品の場合は除き、送料はお客様負担となります。
- ・契約期間の途中で解約される場合には、商品発送の日割(※2)までに、以下に記載の電話番号(※3)へご連絡ください。
- (※1)マイページの「注文履歴」から「ご注文のキャンセル」を選択いただき、「キャンセルを受け付けました」のページが表示されるとキャンセル完了となります。
- (※2)前回発送日から1ヶ月後が次回発送日となります。
- (※3)解約専用受付窓口:XX-XXXX-XXXX

TOP ページに戻る
注文を確定する

問1 | 初回、2回目、5回目の支払金額はいくら？

初回

Ⓐ 0円

Ⓑ 1,500円

Ⓒ 2,000円

2回目

Ⓐ 500円

Ⓑ 3,500円

Ⓒ 4,000円

5回目

Ⓐ 500円

Ⓑ 3,500円

Ⓒ 4,000円

答え | 初回 **◎ 2,000円**、2回目、5回目は各回 **◎ 4,000円**

商品価格	初回	1,500円（税込）
	2回目	3,500円（税込）
	3回目	3,500円（税込）
	4回目	3,500円（税込）
	5回目	3,500円（税込）
送料（1回あたり）		500円（税込）

上記の表の初回金額、2回目、5回目の金額に1回あたりの送料を加算した金額が支払総額になります。

安いのは初回だけ、といったケースがあります。

2回目以降の金額を確認すること、合計の支払総額を確認することが大切です。

また、送料の有無等もあわせて確認しましょう。

通販サイトの「注文ボタン」をクリックする前に内容を確認してみよう

①カート → ②お客様情報入力 → ③お支払方法の選択 → ④注文内容の最終確認 → ⑤ご注文完了

注文内容の最終確認

お申込み内容 変更

サブリエント定期購入コース
【5回お届けコース】

- ・各回につき3本をお届け
→5回分計15本となります
- ・1本の内容量は30粒
- ・1ヶ月に1回発送

商品価格	初回	1,500円(税込)
	2回目	3,500円(税込)
	3回目	3,500円(税込)
	4回目	3,500円(税込)
	5回目	3,500円(税込)
送料(1回当たり)		500円(税込)

お支払い方法 変更

※クレジットカード払い(一括)
カード名義人:SYOUHISHA CHIKARA
カード番号:****-****-****-****
有効期限:XX/XXXX

初回のお支払額 2,000円(税込)
(初回の商品価格及び送料)
2~5回目のお支払額 4,000円(税込)
(2~5回目のお支払額及び送料)
5回分のお支払い総額 18,000円(税込)

【クレジットカードでのお支払いの場合】毎月1回分のお引き落とし
【コンビニ支払いの場合】商品に照らす請求書により、商品到着後7日以内のお支払い
※商品価格と送料の合計額の引き落としまたはご購入となります

お届け先 変更

ショウヒシャチカラ
消費者 力様 東京都千代田区豊が岡 X-X-X

発送方法 変更

宅配便(自宅へのお届け)

お届け時期

初回はご注文の完了から4日以内に発送
2回目以降は前回発送日から起算して1ヶ月が経過する日に発送

ご注文完了後のキャンセル・返品・契約の解約について

- ・ご注文後2週間以内は、マイページ内のお手紙(※1)によりご注文のキャンセルが可能です。
- ・商品到着後7日以内であれば返品が可能です。ただし、不良品の場合は除き、送料はお客様負担となります。
- ・契約期間の途中で解約される場合には、商品発送の日割(※2)までに、以下に記載の電話番号(※3)へご連絡ください。
- (※1)マイページの「注文履歴」から「ご注文のキャンセル」を選択いただき、「キャンセルを受け付けました」のページが表示されるとキャンセル完了となります。
- (※2)前回発送日から1ヶ月後が次回(※2)の発送日となります。
- (※3)解約専用受付窓口:XX-XXXX-XXXX

TOP ページに戻る
注文を確定する

問2 | 3回目以降を解約したいときは、いつまでに連絡する？

Ⓐ 2回目の商品発送の5日前まで

Ⓑ 3回目の商品発送の5日前まで

Ⓒ 3回目の受け取り後から1週間以内

答え |

㊦ 3回目の商品発送の5日前まで

ご注文完了後のキャンセル・返品・契約の解約について

- ・ご注文後2時間以内は、マイページ内でのお手続き(※1)によりご注文のキャンセルが可能です。
 - ・商品到着後7日以内であれば返品が可能です。ただし、不良品の場合を除き、送料はお客様負担となります。
 - ・契約期間の途中で解約される場合には、商品発送の5日前(※2)までに、以下に記載の電話番号(※3)へご連絡ください。
- (※1)マイページの「注文履歴」から「ご注文のキャンセル」を選択いただき、「キャンセルを受け付けました」のページが表示されるとキャンセル完了となります。
- (※2)前回発送日から1ヶ月後が次回の発送日となります。
- (※3)解約手続用受付窓口:XX-XXXX-XXXX

必ず、記載内容は最終確認画面まで確認しましょう。

この問題の事例は、解約の申出は電話連絡で受け付ける旨の記載があります。事業者へ電話を掛けたが繋がらない、といった相談もあるので、**申込ボタンを押す前に記載の連絡先へ電話が繋がるかどうかを確認**することも大事です。