

「初回 980 円」という美容液の広告をサイトで見た。2 回目以降 4500 円の商品が毎月届く定期購入で、「次回発送の 10 日前までに解約の連絡をすればいつでも解約できる」という条件を確認して申し込んだ。数日後、初回の商品が届き、2 回目の商品が届く前に解約したいと思い、販売業者に電話をしたが、混みあっていてつながらない。

(30 歳代女性)

「定期購入契約」は、販売業者が購入者に商品を定期的に継続して引き渡し、購入者がこれに対する代金を支払う契約です。定期購入は、一度申し込むと消費者から解約の申し出がない限り、決まった間隔で商品が届きます。

当センターなどに寄せられる相談では、「商品を受け取って○日以降から、次回商品発送日の△日前まで」と解約期間が定められていたり、「解約は必ず電話で。メールによる申し出は受け付けない」など、連絡方法を限定していたりするケースが多くみられます。

解約できる期間内に、何度電話しても連絡が取れない場合、連絡した証拠（電話やメールの履歴など）を残しましょう。時間帯を変えて連絡すると、つながる可能性もありますので試してみてください。解約できる期間が過ぎてから連絡がついた場合は、期間内に連絡した証拠を提示しながら交渉に臨みましょう。

また、連絡方法が電話に限定されている場合でも、メールなどで、電話がつかない旨を連絡しておきましょう。販売業者が指定した条件や方法で解約を申し出ようとしたことを、後で証明できるようにしておくことが重要です。

連絡が取れないからといって、一方的に契約を解除することはできないので、困ったときは、お住いの自治体の消費生活相談窓口にご相談ください。