



通販サイトに電話が繋がらない時は

定期購入契約の解約や商品の返品の手続きをしたいが、通販サイトと連絡がとれず困っている、という相談が寄せられています。



いつ電話をしても「混みあっています」とアナウンスが流れ、30分待ったが繋がらない。



電話をすると「携帯電話にショートメッセージを送る」とアナウンスが流れる。その後の操作がわからない。

そんな時は、納品書や請求書、あるいは、サイトの「特定商取引法に基づく表示」や「会社概要」のページにある**連絡先のメールアドレス**や**問い合わせ用メールフォーム**を利用してサイトに連絡を取ってみましょう。

注意

メールで通知する場合の文面例
(定期購入の解約を申し出る場合)

- ・サイトに電話をかけた日時は記録しておく
- ・送信したメールやサイトから届いたメールは保存しておく
- ・メールフォームは、送信する前に内容をスクショしておく
- ・サイトの了解が得られていない状況で返品はしない

メールアドレスが見つからない、どのような文面で送ればよいかわからないなど、お困りの場合は、消費生活センターにお気軽にご相談ください！！

件名) 注文番号×××の件
本文)
株式会社△△△ ご担当者様

- ・注文番号×××について、〇月×月分の配送を最後に商品〇〇の定期購入契約を解約します
- ・△△△△ - △△△ - △△△に電話をしましたが、つながらなかったため、メールで通知します
- ・このメールを確認したら返信をください

氏名 ××××××××
住所 ××××××××
電話番号 ××××××××

消費生活相談はまずはお電話で **海部地域消費生活センター**



0567-23-0150 まで

- 対象 : 海部地域の市町村に在住・在勤・在学の方
相談日時 : 月曜から金曜 9:00~16:30 ※国民の休日と12月29日~1月3日を除く
住所 : 津島市西柳原町1丁目14番地 (愛知県海部総合庁舎1階)