

報道発表資料

令和3年6月17日

独立行政法人国民生活センター

【若者向け注意喚起シリーズ<No. 3>】

健康食品等の「定期購入」のトラブル - 「お試し」「1回限り」のつもりが定期購入に! ? -

通信販売での健康食品、化粧品、飲料の「定期購入」のトラブルが10~20歳代の若者にも増えています。全国の消費生活センター等には、以下のような相談が寄せられています。

【事例1】1回限りの注文のつもりが「定期購入」だった

動画投稿サイトで、ダイエットサプリメントが500円という広告を見て、販売サイトにアクセスし、1回限りのつもりで注文した。後日、商品が届いてサプリメントを飲み始めた。

しかし、3週間後にまた商品が届き、5,000円の請求書が入っていた。販売業者に電話で問い合わせ、返品したいと申し出たところ、「返品は受け付けられない。2回目以降の商品代金は5,000円で、4回の購入が条件の定期コースのため、まだ解約もできない」と言われた。



注文時に定期購入であることは知らなかったと伝えましたが、「販売サイトに記載している」と言われた。どうしても返品したいと伝えると、「2回目の返品を受け付けるが、解約料5,000円を請求する」と言われた。1回目の商品を500円で購入し、2回目以降を解約したい。

(2020年9月受付 20歳代 女性)

【事例2】いつでも解約できるはずなのに、販売業者に電話が繋がらず解約できない

スマートフォンで「初回500円」というダイエットサプリメントのSNS広告を見て、販売サイトにアクセスした。2回目以降約4,000円の商品が毎月届く定期購入で、次回発送日の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見て申し込んだ。

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、販売業者に電話するが、混み合っていて繋がらない。

(2020年9月受付 10歳代 女性)

トラブル防止のポイント

(1) 通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。返品・解約の条件を確認しましょう

通信販売にはクーリング・オフ制度はなく、販売事業者が定める返品に関する特約（返品特約）がある場合には、これに従うこととなります¹。「注文後は返品できません」と記載されていれば、返品は困難です。通信販売の場合、いったん注文すると、簡単に契約をなかったことにはできません。

(2) 低価格を強調する広告は特に詳細を確認しましょう

低価格であることを強調する広告を見て、1回だけのつもりで商品を注文していても、「定期購入」が条件となっていて、総額として数万円等、注文時に想定した以上の金額を支払うことになるケースがあります。

「いつでも解約可能」と表示し、継続期間や回数が決まっていない「定期購入」もありますが、解約の連絡手段が限定され、うまく解約できないケースもあります。

(3) 注文する前に販売サイトを隅々まで確認しましょう

- 定期購入が条件になっていませんか？
- （定期購入が条件になっている場合、）継続期間や回数が決められていませんか？
- 支払うことになる総額はいくらですか？解約の際の連絡手段を確認しましたか？
- 「解約・返品できるか」「解約・返品できる場合の条件」（返品特約）を確認しましたか？
- 契約内容の記録のため、注文時の画面やメールをスクリーンショットで保存しましたか？
- 利用規約の内容を確認しましたか？

(4) 未成年者は特に気をつけましょう

- 未成年者は、親などの親権者の同意を得て申し込んでいますか？
- 年齢や生年月日を成人であると偽らず、正確に入力して申し込んでいますか？

(5) トラブルにあったら電話やメール等の記録を残しましょう

- 販売業者に解約の連絡をしても連絡がつかない場合、連絡した証拠（電話やメール等の記録）を残していますか？

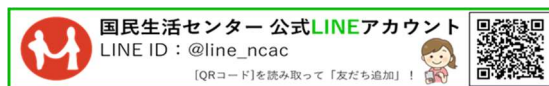
(6) 2022年4月から『18歳で大人』に！

未成年者は、原則として、契約をするにあたって親権者等の同意を得なければなりません。同意を得ずになされた契約は取り消すことができます。

他方、大人になると一人で契約できる半面、原則として一方的にやめることはできません。不安に思った時、トラブルにあった時は「188」に相談を！

【情報提供先】

- ・消費者庁（法人番号 5000012010024）
- ・内閣府 消費者委員会事務局（法人番号 2000012010019）



¹ 「返品特約」が定められていない場合は、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て返品できます。

参考資料

1. 相談の傾向

販売サイト等で「1回目90%OFF」「初回実質0円(送料のみ)」など通常価格より低価格で購入できることを広告する一方で、定期購入が条件となっている健康食品や飲料、化粧品の通信販売に関する相談(以下、通信販売での健康食品等の「定期購入」に関する相談)が年々増加しています。PIO-NET²でみると、2018年度には約2万3,000件でしたが、2019年度には5万件を超え、2020年度は5万5,000件以上が寄せられています(図1)。近年では、ほとんどがインターネット通販であり、全体の9割以上を占めています。電子広告に問題があるケースも増加しています。

美容に関心を持ち始めたり、体格や容姿を気にし始めたりする10~20歳代の若者が契約当事者になっている相談も多く寄せられています(図2)。

図1：通信販売での健康食品等の「定期購入」に関する相談件数とそのうちインターネット通販の割合

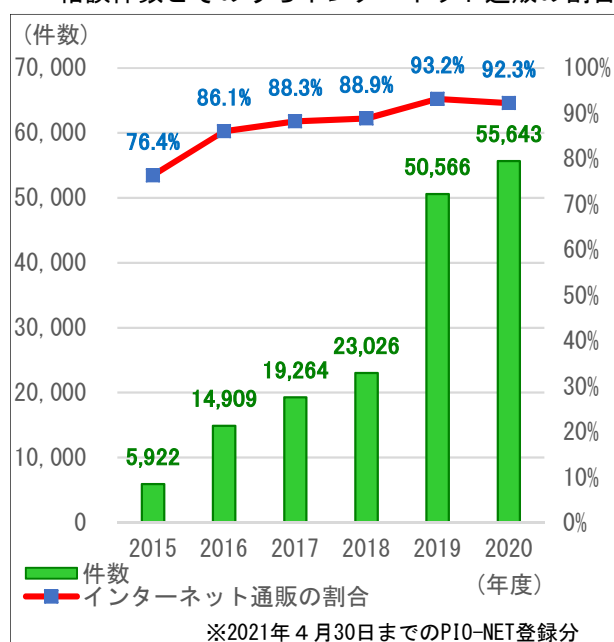
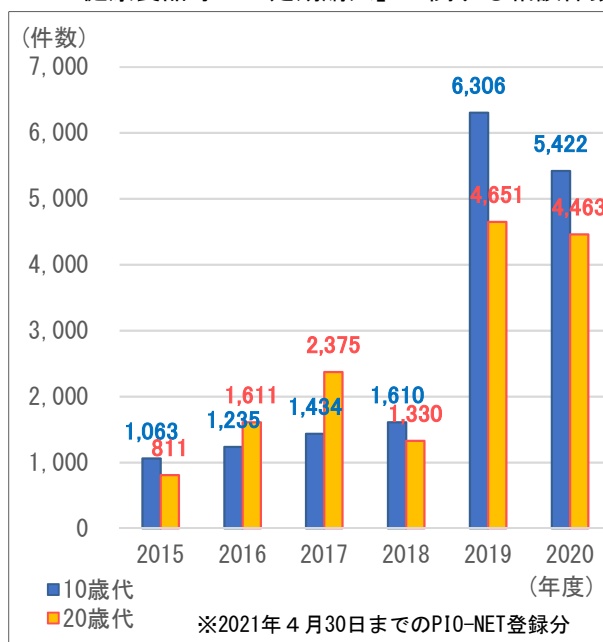


図2：契約当事者が10歳代・20歳代の通信販売での健康食品等の「定期購入」に関する相談件数



2020年度に寄せられた10歳代・20歳代の若者の相談では、以下の商品に関する相談が多く寄せられています。

〔10歳代・20歳代男性〕

健康食品	ダイエットサプリメント、筋肉増強サプリメント、口臭ケアサプリメントなど
化粧品	除毛(脱毛)クリーム、ニキビ用クリーム、シャンプー、歯磨き粉など
飲料	ダイエット青汁など

〔10歳代・20歳代女性〕

健康食品	ダイエットサプリメント、バストアップサプリメント、美容サプリメントなど
化粧品	除毛(脱毛)クリーム、美容液、シャンプー、まつ毛美容液、歯磨き粉など
飲料	ダイエット青汁、ダイエットコーヒーなど

² PIO-NET(パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム)とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。本資料の相談件数等は2021年4月30日までのPIO-NET登録分。

2. さらに詳しく！「定期購入」トラブルの現状

特定商取引法や景品表示法による規制

特定商取引法では、インターネット通販において、販売業者が販売サイト（広告）に表示しなければならない事項を定めています。「定期購入」の場合は、販売業者は、広告に「定期購入」である旨、金額、契約期間などの販売条件を表示する必要があります。また、申し込みの最終段階の画面上において、定期購入契約の主な内容の全てが表示されていない場合等は、「意に反して契約の申込みをさせようとする行為」に該当するおそれがあります³。

なお、詐欺的な定期購入商法に対する強化策を盛り込んだ特定商取引法改正法が令和3年6月16日に公布されました。この改正は、公布の日から起算して1年を超えない範囲内において政令で定める日から施行されます。

景品表示法では、商品やサービスの品質、内容、価格等を偽って表示することを規制しています。最近のインターネット通販での「定期購入」のトラブルでは、販売業者が特定商取引法や景品表示法に違反している可能性があるケースが見受けられます。

消費者庁では、特定商取引法、景品表示法に違反している疑いがある場合の情報提供窓口を設けています。

●特定商取引法違反被疑情報提供フォーム

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/specified_commercial_transactions/disobey_form/

●景品表示法違反被疑情報提供フォーム

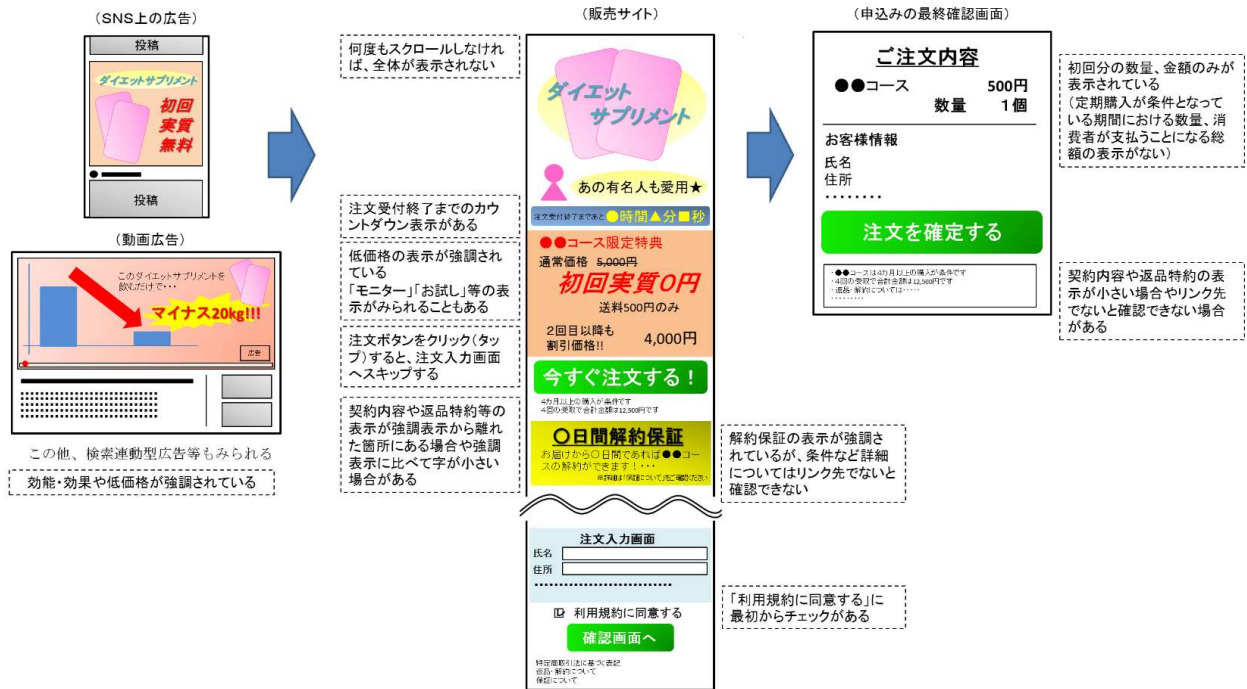
https://www.caa.go.jp/policies/policy/representation/contact/disobey_form/

トラブルにつながる広告

SNS上の広告や動画投稿サイトの動画広告、アフィリエイトサイトなどをきっかけに販売サイトにアクセスするケースが多くなっています。これらの広告では、効能・効果や低価格であることが強調されているケースが多く、販売サイトに「定期購入」が条件であることなどが表示されていても、見逃しやすくなっているケースがありますので、ご注意ください。

³ インターネット通販における「意に反して契約の申込みをさせようとする行為」に係るガイドライン。

トラブルにつながる広告や最終確認画面の例



注意喚起・啓発

1. 国民生活センター

国民生活センターでは、「定期購入」に関するトラブルに関し、消費者への注意喚起情報の発表、リーフレット等による啓発を行っています。

①注意喚起発表情報

- ・「相談激増！「おトクにお試しだけ」のつもりが「定期購入」に！？」(2019年12月19日公表)

http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20191219_1.html

②啓発用リーフレット

- ・ポチッとする前によくチェックだワン

http://www.kokusen.go.jp/wko/pdf/wko-202103_17.pdf

ポチッと
する前に
よくチェックだワン!

初回限定 90% OFF
送料のみ
実質 0円

実は定期購入
2回目以降は高額に
解約できない場合も

2022年4月15日より定期購入が18歳未満の子からはできません

編集・発行 独立行政法人 国民生活センター

ポチッと通販のトラブル回避術

- 1 お試しか定期購入かよく確認を!
- 2 契約前に確認しよう
- 3 契約・商品の条件をしっかりと確認
- 4 商品やどのような販売条件で購入したのか契約内容を記録しよう

トラブルになったら、消費生活センター188に相談!

困った時は、消費生活センター188にご相談を!

お住まいの自治体の相談窓口

2022年4月15日より18歳未満の子からはできません。詳細は必ずお読みください。

編集・発行 独立行政法人 国民生活センター

2. 消費者庁

消費者庁では、「詐欺的な定期購入商法」のトラブルに関連して、通信販売業者に対して特定商取引法に基づく行政処分、景品表示法に基づく措置命令、消費者安全法に基づく注意喚起を実施しており、併せて『「これって1回限りじゃないの!？」通販申込前の確認ポイント』チラシや詐欺的な定期購入商法をめぐる状況を公表し、注意喚起を行っています。

https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer_transaction_cms203_210114_02.pdf

https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer_transaction_cms203_210114_03.pdf

**「これって1回限りじゃないの!？」
通販申込前の確認ポイント**

- 1回限りの購入? 継続的な購入?**
- 継続的な購入の場合、回数は? 解約しないとずっと続く?**
- 解約方法*・条件や 返品方法・条件は?**
※クーリングオフはありません。解約できる期間・期限を確認しましょう。
- 継続的な購入の場合、総額や一定期間での支払額は?**
- 支払時期や引渡時期は?***
※継続的な購入の場合、2回目以降の商品は、前回の商品が届いてから何日経過後か、後払いの場合、商品が届いてから何日以内に支払うのかを確認しましょう。

消費者庁

こんなネット通販広告に注意!
知らないうちに継続的な購入になっています!

★「お試し」
★「初回無料」
★「モニター募集」
★「初回特別価格」
などとうたっている
広告に注意!

今だけ! 特別価格
お得な超○○コース
送料 5,000円
商品 0円

「今すぐ手に入れる」
をクリックすると

注文(継続購入)確認画面

購入完了

- 購入する前に、「自動継続」、「〇回以上の継続が必要」などと記載されていないか、契約内容を最後まで確認しましょう
- 「規約」、「返金・解約」といったページも必ず読みましょう
途中で解約する方法など重要事項が記載されています
※リンクがページの下など分かりにくい場所に置かれていることがあります
- 何度もスクロールが必要
でも・・・『今すぐ手に入れる』のボタンを押すと氏名などの入力画面に
- 飛ばされた画面や、小さい文字で記載された場所に、**契約の重要事項**が記載されていることもあります

買った商品は一人で使えます。『消費者ホットライン』にて相談ください。
毎日の消費生活アドバイザーの無料相談は、24時間受付です。

消費者ホットライン ☎(局番なし) 188

詐欺的な定期購入商法をめぐる状況 消費者庁

「定期購入」に関する消費生活相談件数の推移
(単位: 千件)

年	2015	2016	2017	2018	2019	2020
件数	4,141	13,673	17,027	21,980	44,751	56,302

○「定期購入」に関する消費生活相談件数は、近年急激に増加。2020年も対前年比で約26%増加しており、2015年と比べても約14倍に増加。

○2020年の定期購入に関する相談件数の9割以上が、インターネット通販によるもの。

※PDL(不正)に該当した消費生活相談件数
※2020年12月31日までに受理された件数

最近の行政処分事例

- 株式会社TOLUTO (株式会社e.Cycleから商号変更)
処分日: 令和元年12月25日
処分: 業務停止命令3か月及び指示 (併せて、個人に対する業務禁止命令3か月)
- 株式会社アーク
処分日: 令和元年12月25日
処分: 指示
- 株式会社GRACE
処分日: 令和2年1月21日
処分: 指示
- 株式会社wonder
処分日: 令和2年8月6日
処分: 業務停止命令6か月及び指示 (併せて、個人に対する業務禁止命令6か月)
- 株式会社Kanae I
処分日: 令和2年12月17日
処分: 業務停止命令6か月及び指示
- 株式会社Super Beauty Labo
処分日: 令和3年1月13日
処分: 業務停止命令3か月及び指示 (併せて、個人に対する業務禁止命令3か月)

(注) いずれも、特定商取引法第14条第2号の順に反して契約の申込みをさせようとする行為をしていたもの

3. 政府広報オンライン あしたの暮らしをわかりやすく

- ・ ネット通販でトラブル急増! 「お試し」のつもりが定期購入に!?

<https://www.gov-online.go.jp/useful/article/202012/2.html>

ネット通販でトラブル急増!
「お試し」のつもりが定期購入に!?

記録を印刷する

令和2年(2020年)12月25日

請求書
定期購入
2回目以降
¥5,000

お試し価格
500円

インターネット通販で「初回無料」「お試し価格」だから、試してみようと思ったことはありませんか。ちょっと待ってください。その申し込み、要注意です。1回目のお試しのつもりで購入したら、実際には違ったというトラブルが急増しています。どんなサイトに注意をし、何を確かすべきなのかポイントを紹介します。