

報道発表資料

令和4年7月21日
独立行政法人国民生活センター

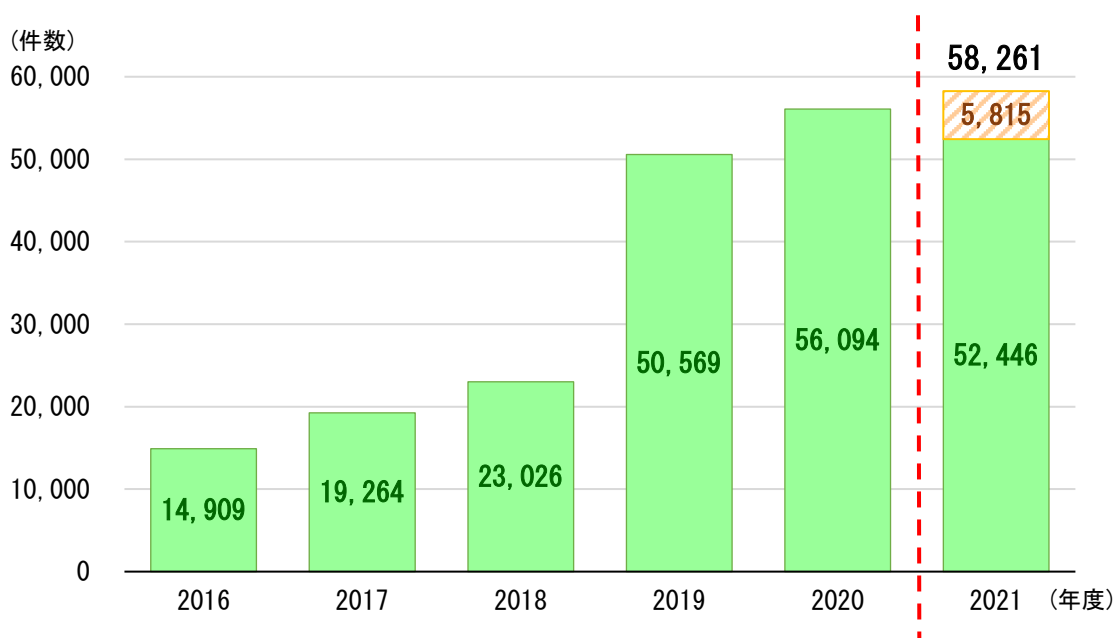
「おトクにお試しだけ」のつもりが「定期購入」に！？ (No. 1) —電子タバコや医薬品でも！！—

SNSやインターネット上で「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通信販売に関する相談(以下、通信販売での「定期購入」に関する相談)が全国の消費生活センター等に引き続き多く寄せられています。

これまでは、化粧品、健康食品等を中心に相談が寄せられていましたが、近年では、電子タバコや医薬品など、他の商品にも「定期購入」の販売方法が見られます。

本年6月1日に、改正特定商取引法が施行され、「詐欺的な定期購入商法」の規制が強化されましたが、消費者は注文前に契約内容をよく確認する必要があります。

図1 PIO-NET¹にみる通信販売での「定期購入」に関する相談の推移²



¹ 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2022年5月31日までのPIO-NET登録分。

² 2016年度～2021年度までの相談件数は化粧品、健康食品、飲料に関する相談を集計している。2021年度に受け付けた化粧品、健康食品、飲料以外の商品に関する相談5,815件を加え、全ての商品に関する相談件数を集計すると58,261件である。なお、2022年度の全ての商品に関する相談件数は8,629件である。

1. 相談事例（ ）内は受付年月、契約当事者の属性）

【事例1】電子たばこを注文したら定期購入だった。2回目に大量の商品が届き、解約がうまくできない

約2週間前、スマートフォンで動画投稿サイトを見ていたら、電子タバコの広告で「初回2,980円」という表示を見て販売サイトにアクセスし、1回だけ購入するつもりで、コンビニ後払いを選択して商品を注文した。その後、商品1箱が届き、コンビニで代金を支払った。

しかし、本日、同じ販売業者から、同じ商品4箱が届き、代金が約1万2000円となっていておどろいた。また、次回の商品発送日が記載された書面が入っており、定期購入の契約になっていることに気づいた。4箱もの商品は必要ないので解約したい。販売業者に電話したが、解約したい場合はSMS（ショートメッセージサービス）を受信するようにとのアナウンスが流れるだけだった。SMSは利用しておらず、解約ができない。どうしたらよいか。

(2021年8月受付 50歳代 女性)

【事例2】医薬品を注文したら定期購入だった。定期購入とは思わなかったと申し出たら、初回商品を通常価格で購入すれば解約に応じると言われた

スマホでインターネットを閲覧していたら、手足のしびれや関節痛に効く薬の広告が表示された。広告をタップして販売サイトにアクセスし、商品代金約2000円をコンビニ後払いで支払うこととして注文した。その後、商品が届き約2000円をコンビニで支払った。服用してみたが、自分には効果が感じられなかったため、途中で服用をやめていたところ、数日後に同じ商品が再び届いた。販売業者に電話で問い合わせたところ、自分が注文したのは定期コースであり、次回のお届け予定日の10日前までに電話で解約を申し出る必要があると説明された。返品対応してもらえないかと聞くと、初回分の販売価格を、通常価格約8000円として、既に支払った約2000円を差し引いた約6000円を支払えば、初回だけの購入で解約に応じてもらえるとの回答だった。通常価格との差額を支払って解約することに納得できない。

(2021年9月受付 70歳代 男性)

【事例3】マウスウォッシュを購入したら5回の購入が条件の定期購入だった。低価格で購入するつもりが、高額な購入になってしまった

動画投稿サイトで広告を見て、販売サイトにアクセスし、「初回限定価格100円(税込・送料込)」のマウスウォッシュを申し込み、クレジットカードで決済した。広告を見ていたので、販売サイトでは注文用の入力フォームで必要事項を入力しただけで、それ以外は特に気にしていなかった。

後日商品が届き、同梱されていた「お買い上げ明細書」を確認したところ、「次回お届け予定日●月●日」と記載されていたため、心配になって販売サイトを確認したところ、5回の購入が条件の定期購入の契約になっていることがわかった。販売業者に「定期購入という認識がなく注文してしまったため、初回のみで解約したい」と伝えたが、「販売サイトに定期購入である旨、購入回数、合計金額の表示をしているため、5回購入してからでない」と解約できない」と言われた。5回購入すると総額約2万2000円であり、高額で支払えない。

(2022年2月受付 20歳代 男性)

2. 相談受付状況からみる特徴（表1、表2参照）

（1）「化粧品」、「健康食品」に関する相談でも商品の幅が広がっている

2021年度は、1位が「化粧品」、2位が「健康食品」となっています。「化粧品」「健康食品」の中でも、契約当事者の属性によって特徴があったり、商品の幅が広がっています。

【化粧品】

- ・ほとんどの年代の女性で「美容液」「ファンデーション」「化粧水」に関する相談が多い。
- ・20歳未満および20歳代～30歳代の男性では「除毛クリーム」「マウスウォッシュ」も目立ちます。
- ・40歳以上の女性を中心に「美白クリーム」「美白美容液」など肌の美白効果やしわを目立たなくする効果のある化粧品、「白髪染めシャンプー」などがみられます。

【健康食品】

- ・ほとんどの契約当事者の属性で「ダイエットサプリ」に関する相談が多い。
- ・30歳～40歳代の女性では「バスタップサプリ」も目立ちます。
- ・20歳未満および20歳代～30歳代の男性では「筋肉増強サプリ」も目立ちます。

（2）「他の教養娯楽品」「医薬品」などの商品にも広がっている

2021年度は、3位が「他の教養娯楽品」、4位が「医薬品」³となっています。化粧品、健康食品、飲料以外の商品にも「定期購入」の販売方法が広がっています。

【他の教養娯楽品】

- ・「電子タバコ」や「電子タバコのカートリッジ」に関する相談が多い。
- ・「ドッグフード」「犬用サプリメント」「犬の歯磨き粉」などに関する相談も寄せられている。「犬用サプリメント」の中には、犬の白内障予防を目的としたサプリなどの商品も見られます。

【医薬品】

- ・60歳以上を中心に相談が寄せられている。
- ・「漢方薬」「湿布薬」「医薬ビタミン剤」「鎮痛剤」「うがい薬」「水虫薬」など幅広い商品について相談が寄せられています。

3. 消費者へのアドバイス（インターネット通販中心）

（1）低価格を強調する広告の場合、注文する前に販売サイトや「最終確認画面」の表示をよく確認しましょう

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。中には、2回目から分量が多くなったり、高額になったりする場合があります。必ず「最終確認画面」で、定期購入が条件となっていないか、2回目以降の分量や代金などの販売条件を確認しましょう。

改正特定商取引法では、販売業者等は、販売サイトの「最終確認画面」において、顧客が「注

³ 一部の医薬部外品を含む。

文確定」の直前段階で、分量、販売価格・対価、支払の時期・方法、引渡・提供時期、申込期間（期限のある場合）、申込みの撤回、解除に関する事などの契約の申込みの内容を簡単に最終確認できるように表示することを義務付けています。

また、販売業者等がこれらの契約の申込みの内容について、表示しなかったり、不実の表示や消費者を誤認させるような表示を行った場合、これにより誤認して申込みをした消費者は、申込みの意思表示を取り消すことができます。

「最終確認画面」のチェックリスト

<注文する前>

定期購入が条件になっていませんか？

（「初回特別価格」「〇カ月コース」「定期コース」などと表示されている場合は、特によく確認しましょう。）

（定期購入が条件になっている場合、）継続期間や購入回数が決まっていますか？

（「〇回をお受け取り後に解約できます」「〇回のお受け取りが条件になっています」などと表示されている場合はよく確認しましょう。）

支払うことになる総額はいくらですか？

（各回の分量、2回目以降の代金は、初回の分量、代金と異なるケースがあります。）

解約の際の連絡手段を確認しましたか？

（解約手段が電話やメッセージアプリに限定されている場合は、電話が繋がらない、メッセージアプリの操作がうまくできないことも想定しておきましょう。）

「解約・返品できるか」「解約・返品できる場合の条件」（返品特約）、解約条件を確認しましたか？

（特に、「次回商品発送の〇日前までに連絡をすれば解約できる」など解約の申出に期限がある場合には申出の期限、解約時に違約金などの支払いが必要であればその内容など解約条件の詳細を確認しましょう。）

利用規約の内容を確認しましたか？

「最終確認画面」をスクリーンショットで保存しましたか？

（契約を取り消す際の証拠になります。）

※未成年者の場合は以下の点も確認してください。⁴

販売サイトに「法定代理人の同意を得ている」のチェック欄があった際は、同意を得てチェックを入れていますか？

年齢や生年月日を成人であると偽らず、正確に入力して申込んでいますか？

⁴ 法定代理人が目的を定めて処分を許した財産をその目的のために使う行為や、自由な処分を許された財産を使う行為などは法定代理人の同意は不要。また、未成年者が相手を誤信させる目的で、成年者であると伝えたり、法定代理人の同意を得ないにもかかわらず同意を得ているなどどうそをついたりすること（詐術）により相手を信用させて契約した場合には原則として取り消しはできない。

(2) 不安に思った場合や、トラブルが生じた場合は、すぐに最寄りの消費生活センター等へ相談しましょう

トラブルが生じた場合には、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

*消費者ホットライン:「188 (いやや!)」番



最寄りの市区町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

4. 情報提供先

本報道発表資料を、以下に情報提供しました。


- ・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)

国民生活センター公式LINEアカウントでも、さまざまな消費者トラブルの情報を発信しています。



国民生活センター 公式LINEアカウント
LINE ID: @line_ncac

〔友だち登録〕で生活に役立つ情報をお届け!
チャットボットでよくあるトラブル&解決策を調べてみよう♪




【参考資料1】PI0-NETにおける相談の傾向（2021年度受付分[2022年5月31日までの登録分]）


（1）商品別相談件数

- 通信販売での「定期購入」に関する相談では、これまで化粧品、健康食品、飲料を中心に相談が寄せられていましたが、他の商品にも「定期購入」が広がっています。
- 1位の「化粧品」は、美容液、ファンデーション、化粧水などの他に、まつ毛美容液、除毛クリーム、育毛剤、歯磨き粉、マウスウォッシュ、シャンプーなどの商品も含まれます。
- 2位の「健康食品」は、ほとんどをダイエットサプリが占めていますが、バスタップサプリ、筋肉増強サプリなどの商品も含まれます。
- 3位の「他の教養娯楽品」は、電子タバコ、電子タバコのカートリッジなどの他、犬の歯磨き粉、ドッグフード、犬用サプリメントなどが目立っています。
- 4位の「医薬品」としては、漢方薬、湿布薬、医薬ビタミン剤、鎮痛剤、うがい薬、水虫薬、関節痛薬などが目立っています。

表1 PI0-NET⁵にみる通信販売での「定期購入」に関する相談の商品別件数（上位5位）および主な商品（2021年度）

順位	商品	件数	主な商品
1	化粧品	33,765	美容液、美容クリーム、ファンデーション、化粧水、化粧クリーム、美白クリーム、美白美容液、まつ毛美容液、除毛クリーム、育毛剤、歯磨き粉、マウスウォッシュ、シャンプー、白髪染めシャンプー、白髪染めなど
2	健康食品	17,931	ダイエットサプリ、バスタップサプリ、酵素サプリメント、筋肉増強サプリ など
3	他の教養娯楽品	1,819	電子タバコ、電子タバコのカートリッジ、犬の歯磨き粉、ドッグフード、犬用サプリメント など
4	医薬品	1,142	漢方薬、湿布薬、医薬ビタミン剤、鎮痛剤、うがい薬、水虫薬、関節痛薬、爪の薬、外皮消毒剤 など
5	飲料	815	青汁、コーヒー、野菜ジュース、ごぼう茶、ミネラルウォーター など

*黄色部分  は、化粧品、健康食品、飲料。

*水色部分  は、化粧品、健康食品、飲料以外の商品。

⁵ PI0-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2022年5月31日までのPI0-NET登録分。

(2) 契約当事者の属性・商品別件数および主な商品

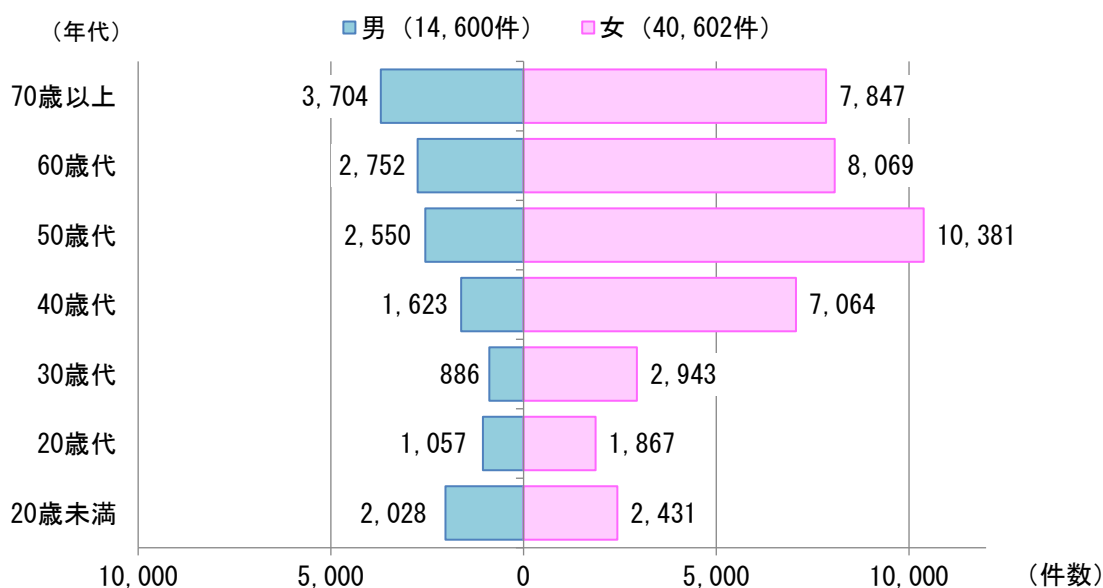
【契約当事者の属性】

契約当事者の性別をみると、男性が14,600件(26.4%)、女性が40,602件(73.6%)です。

契約当事者の年代をあわせてみると、50歳代の女性が10,381件(18.8%)と最も多く、次いで60歳代の女性が8,069件(14.6%)、70歳以上の女性が7,847件(14.2%)、40歳代の女性が7,064件(12.8%)と続きます。

40歳以上の女性が6割を超えています(33,361件〔60.4%〕)。

図2 契約当事者の属性(2021年度)(n=55,202)(無回答除く)



【契約当事者の属性・商品別件数および主な商品】

契約当事者の属性別に商品別件数および主な商品を見ると、以下のような特徴があります。

- 全ての属性において、1位、2位は、「化粧品」または「健康食品」となっており、3位の商品に違いがみられます。
- 20歳未満および20歳代～60歳代の男性、全年代の女性に、「健康食品」では「ダイエットサプリ」に関する相談が目立ちます。
- 20歳～60歳代の男性、30歳～60歳代の女性に、「他の教養娯楽品」では「電子タバコ」に関する相談が目立ちます。
- 20歳未満および20歳代～30歳代の男性の場合、1位「化粧品」では「除毛クリーム」「マウスウォッシュ」、2位「健康食品」では「筋肉増強サプリ」に関する相談が目立ちます。
- 30歳～40歳代の女性の場合、2位「健康食品」では「バストアップサプリ」が目立ちます。
- 50歳代の女性の場合、3位「他の教養娯楽品」では「ドッグフード」が目立ちます。
- 60歳以上の男性の場合、「化粧品」では「育毛剤」が目立ちます。
- 70歳以上の男性・女性ともに、3位「医薬品」では「漢方薬」などが目立ちます。

表2 PIO-NET にみる通信販売での「定期購入」に関する相談の契約当事者の属性別の商品別件数および主な商品（2021年度）

性別	年齢	1位			2位			3位		
		商品	主な商品	件数	商品	主な商品	件数	商品	主な商品	件数
男性	20歳未満	化粧品	除毛クリーム、マウスウォッシュなど	1,490	健康食品	ダイエットサプリ、筋肉増強サプリなど	406	理美容器具・用品	—	80
	20歳代	化粧品	除毛クリーム、マウスウォッシュなど	650	健康食品	ダイエットサプリ、筋肉増強サプリなど	256	他の教養娯楽品	電子タバコなど	66
	30歳代	化粧品	除毛クリーム、マウスウォッシュなど	387	健康食品	ダイエットサプリ、筋肉増強サプリなど	318	他の教養娯楽品	電子タバコなど	92
	40歳代	化粧品	マウスウォッシュ、シャンプー、歯磨き粉など	661	健康食品	ダイエットサプリ、筋肉増強サプリなど	626	他の教養娯楽品	電子タバコなど	204
	50歳代	化粧品	マウスウォッシュ、シャンプー、歯磨き粉など	1,183	健康食品	ダイエットサプリ、筋肉増強サプリなど	870	他の教養娯楽品	電子タバコなど	266
	60歳代	化粧品	育毛剤、歯磨き粉など	1,327	健康食品	ダイエットサプリなど	768	他の教養娯楽品	電子タバコなど	266
	70歳以上	健康食品	サプリメントなど	1,316	化粧品	育毛剤、歯磨き粉など	1,202	医薬品	漢方薬など	372
女性	20歳未満	健康食品	ダイエットサプリなど	1,251	化粧品	除毛クリームなど	1,113	飲料	青汁など	21
	20歳代	健康食品	ダイエットサプリなど	1,020	化粧品	美容液、除毛クリームなど	751	飲料	青汁など	23
	30歳代	化粧品	美容液、シャンプーなど	1,561	健康食品	ダイエットサプリ、バストアップサプリなど	1,225	他の教養娯楽品	電子タバコなど	49
	40歳代	化粧品	シャンプー、美容液など	4,213	健康食品	ダイエットサプリ、バストアップサプリなど	2,465	他の教養娯楽品	電子タバコなど	125
	50歳代	化粧品	シャンプー、美容液など	6,905	健康食品	ダイエットサプリ、サプリメントなど	2,883	他の教養娯楽品	電子タバコ、ドッグフードなど	203
	60歳代	化粧品	シャンプー、美容液など	5,895	健康食品	ダイエットサプリなど	1,631	他の教養娯楽品	電子タバコなど	146
	70歳以上	化粧品	シャンプー、美容液など	4,747	健康食品	ダイエットサプリなど	1,928	医薬品	漢方薬など	384

【参考資料2】

(1) 国民生活センターによる啓発

- 本当にお得？ 注文確定の前に契約内容をしっかり確認

<https://www.kokusen.go.jp/mimamori/pdf/shinsen425.pdf> (*リンク先は国民生活センターHP)

見守り新鮮情報

SNS上に通常約6千円のシャampooが初回500円で購入できるとの広告があり、クレジットカード決済で注文した。再度購入しようと思い同じ広告を見たところ、注文を確認する画面の上方に、**細かい文字**で「5回継続購入」の記載が一部だけ見えているのに気付いた。

画面をスクロールしなければ全体が表示されず、初回は**気が付かなかった**。事業者に**解約したい**と伝えたが「5回継続購入の条件は**断られた**。」

(当事者：60歳代 男性)

本当にお得？ 注文確定の前に契約内容をしっかり確認

ひとこと助言

- ネット通販の注文画面では「初回限定」などお得感を強調した表示に比べ、購入条件が小さく表示されていたり、見付きにくい場所に表示されていたりして、自分から気が付くことがあります。画面の隅々まで見るなど注意が必要です。
- 注文を確定する前に、定期購入が条件になっていないかを確認し、定期購入が条件の場合、最終確認画面で支払うことになる総額など契約内容もしっかり確認しましょう。
- 特定商取引法が改正され、事業者は最終確認画面で、注文内容を明確に表示しなければならなくなりました。誤認させる表示により消費者が申し込んだ場合は、契約を取り消す可能性があります。
- 困ったときは、すぐにお住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください(消費者ホットライン188)。

本文イラスト：藤原 圭
原簿：新鮮情報 第425号(2022年7月5日)発行 独立行政法人国民生活センター

(2) 消費者庁による注意喚起

- 「ちょっと待って!! そのネット注文“定期購入”ですよ!」チラシ

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/specified_commercial_transactions/assets/consumer_transaction_cms202_220209_10.pdf (*リンク先は消費者庁HP)

おトクな初回特典でのネット注文時には要注意! CAUTION CAUTION

お申し込み内容? 本当にお得...? 注文を確認

ちょっと待って!! そのネット注文“定期購入”ですよ!

「お試し」「初回限定●%オフ」「解約可能!」などとお得感を強調したサブプリメント、美容・化粧品、健康食品などのネット注文は

注文を確認 を押してしまう前に **必ず確認!** カウンタウン表示に感わずに落ちついて

確認するポイント

- ① 1回限りの購入ですか?
 - ⇒ 「1か月コース」「定期」「自動更新」「無期限」などの表示があれば2回目以降も届きます
- ② 2回目からはいくらですか?
 - ⇒ 「初回」価格と「2回目以降」の価格は違います
- ③ 解約の方法は?
 - ⇒ 1回限りで、簡単に・無料で解約できますか?

上記①～③の内容については、改正特定商取引法により、最終確認画面で明確に表示しなければなりません。令和4年6月1日以降、届届させる食品により申込みをした消費者は、契約を取り消す可能性が低くなります。個別協議の非相談は「188」へお問い合わせください。

困ったときは一人で悩まずに、「消費者ホットライン」へお電話ください
消費者ホットライン (局番なし) 188

“定期購入”に関して知っておきたいこと

▶ **トラブルはこんなに増えています!**

「定期購入」に関する消費生活相談件数の推移

年(推)	件数(推)
2015	10,000
2016	15,000
2017	20,000
2018	25,000
2019	35,000
2020	50,000

※2015年～2020年(推定)の消費生活相談件数(2021年以降は2021年までの累計) ※2015年～2020年(推定)の消費生活相談件数(2021年までの累計) ※2015年～2020年(推定)の消費生活相談件数(2021年までの累計)

▶ **こんなトラブル事例があります**

「お試し実質無料!」「初回限定●%オフ」

このような化粧品や健康食品などのWを広告を見て「なら初回注文だけで」との気持ちで商品を「おトクにお試し」感覚で注文したつもりで...

▶ 実際には、広告上の商品購入が条件となる「定期購入契約」を結んでしまっていたとの事例が急増しています

動画サイト上の広告からダイレクトサブプリメントをお試し特別価格で1回限りのつもりで注文したが、実際には、複数回購入することが条件の定期購入契約だった (●10代女性/●30代男性)

「いつでも解約できます」

そのような広告を見て「解約保証があれば安心」との考えで気軽に注文したものの...

▶ いざ解約をしようとする、連絡が取れないケースや、追加支払を求められる事例も...

解約手続を行いたいのに、事業者が電話が通じず解約できない (●50代女性)

解約保証の条件として、別途1か月分の商品代金を通常価格で支払う必要があった (●20代女性)

特別価格での購入締切のカウンタウン表示に集って注文したら、5回目までは解約不可な定期購入契約になっており解約断られた (●50代女性)

▶ **トラブル回避のために...**

- ✓ 証拠を残すため、最終確認画面のスクリーンショットを残しておきましょう
- ✓ 成年年齢引下げにより、2022年4月から一人で契約ができるようになる18歳・19歳の皆さんは、特に慎重に契約内容を確認しましょう!

(3) 政府広報オンライン - あしたの暮らしをわかりやすく - ・政府インターネットテレビによる
注意喚起

- 「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は？」(政府広報オンライン)

<https://www.gov-online.go.jp/useful/article/202012/2.html> (*リンク先は政府広報オンラインHP)



- 「お試し」のつもりが定期購入!? ネット通販 最終確認3つのポイント (政府インターネットテレビ)

<https://nettv.gov-online.go.jp/prg/prg21605.html> (*リンク先は政府インターネットテレビHP)

