

報道発表資料

令和4年9月7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. 2）】

## 注文直後に表示された「特別割引クーポン」を利用したら、 いつの間にかコース内容が変わっていた！？

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。最近では、「いつでも解約可能」などと表示された「定期購入」の広告も見かけるようになってきました。しかし、このような広告を見て、1回だけ商品を購入して、2回目以降を解約しようとしたところ、販売業者から、「購入回数の条件が無い定期コースを申込んだ後に、『特別割引クーポン』を使用したことで、○回の購入が条件の定期コースに切り替わっているので、1回目だけの購入では解約できない」と言われ、申込み時に想定していた金額以上の支払いが必要になったという相談が寄せられています。

### 1. 相談事例（（ ）内は受付年月、契約当事者の属性）

【事例】「定期縛りなし」と表示された定期購入を申込んだはずが、申込み直後に表示された「特別割引クーポン」を利用したことで、いつの間にか4回の購入が条件のコースに変更されていた

スマートフォンで、「定期縛りなし」「初回約2000円」という美容液の定期コースの広告を見て、販売サイトで注文した。初回の商品が届き、販売業者に電話で定期コースを解約したいと伝えたところ、「4回の購入が条件の定期購入コースの契約になっている」と説明された。広告には「定期縛りなし」と記載されていたと伝えたが、「特別割引クーポンを『利用する』のボタンを押してコースを変更しているため、4回約4万円分の商品を購入する必要がある」と説明された。納得できないと何度も伝えたが、「4回購入しないと解約できない」としか言われぬ。注文完了直後に割引クーポンが表示され、利用した記憶はあるが、コースが変更されるとは思っていなかった。

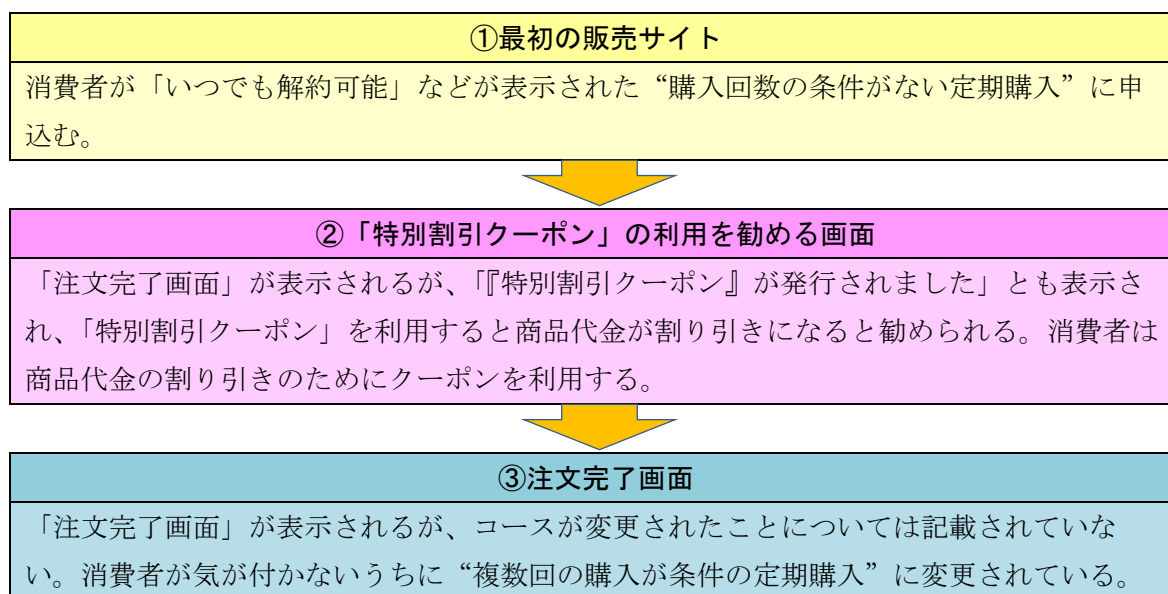
（2022年3月受付 40歳代 女性）

## 2. 相談事例からみる問題点

「特別割引クーポン」の利用で、消費者が気づかないうちにコースの内容が変更されていた

消費者は、販売サイトで「いつでも解約可能」「定期縛り無し」「1回だけのお試しOK」などの表示を見て、“購入回数の条件がない定期購入”を申込みますが、注文完了直後に「特別割引クーポン」の利用を勧められ、利用すると“複数回の購入が条件の定期購入”に変更されていたケースがあります。「最終確認画面」にコースが変更される旨が表示されていても、文字が小さかったり、多数回スクロールしないと確認できなかつたりと消費者が認識しづらい状況です。

「特別割引クーポン」の利用でコースが変更される画面表示と流れの例（【参考資料】参照）



他にも、注文完了直後に「〇カ月分のおまとめコース」を勧められるケースもあります。

## 3. 消費者へのアドバイス

注文完了直後に「特別割引クーポン」の利用を勧められても、利用する前に「最終確認画面」の表示をよく確認しましょう

注文完了直後に、「特別割引クーポン」を利用することでコースの内容が変更されるケースがあります。「特別割引クーポン」を利用する際の「最終確認画面」でも、定期購入の条件が変更になっていないか、2回目以降の分量や料金などの販売条件（特に購入回数の条件）を必ず確認しましょう。

インターネットで注文する際は、以下の「最終確認画面」のチェックリストで必ず確認しましょう。**注文直後に表示される「特別割引クーポン」を利用したり、おまとめコースにコースを変更する場合も、以下のチェックリストを参考に、「最終確認画面」を必ず確認しましょう。**

## 「最終確認画面」のチェックリスト

※「特別割引クーポン」を利用する際もよく確認しましょう！

<注文する前>

- 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、) 継続期間や購入回数が決まっていますか？
- 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)、解約条件を確認しましたか？
- 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？

※未成年者の場合は以下の点も確認してください。<sup>1</sup>

- 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？

- 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

\*消費者ホットライン：「188 (いやや!)」番

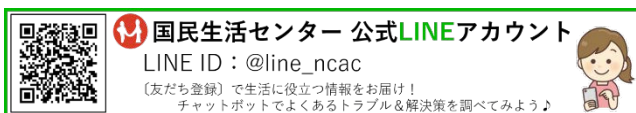
最寄りの市区町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

#### 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。



<sup>1</sup> 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てい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。

