

報道発表資料

令和5年3月15日
独立行政法人国民生活センター

「定期購入」トラブル急増！！
—低価格を強調する販売サイトには警戒が必要！—

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。改正特定商取引法施行後も相談件数は増加しています。

図1 PIO-NET¹にみる通信販売での「定期購入」に関する相談の年度別推移

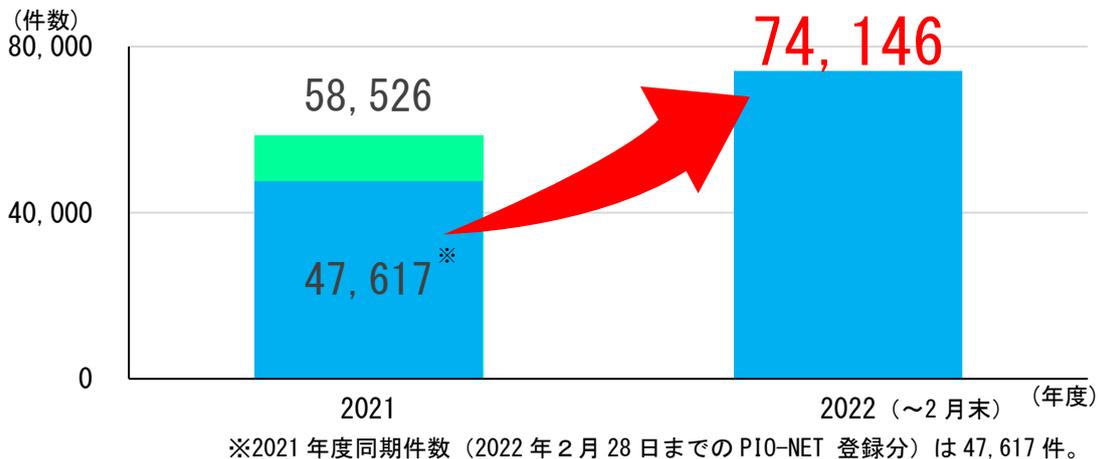
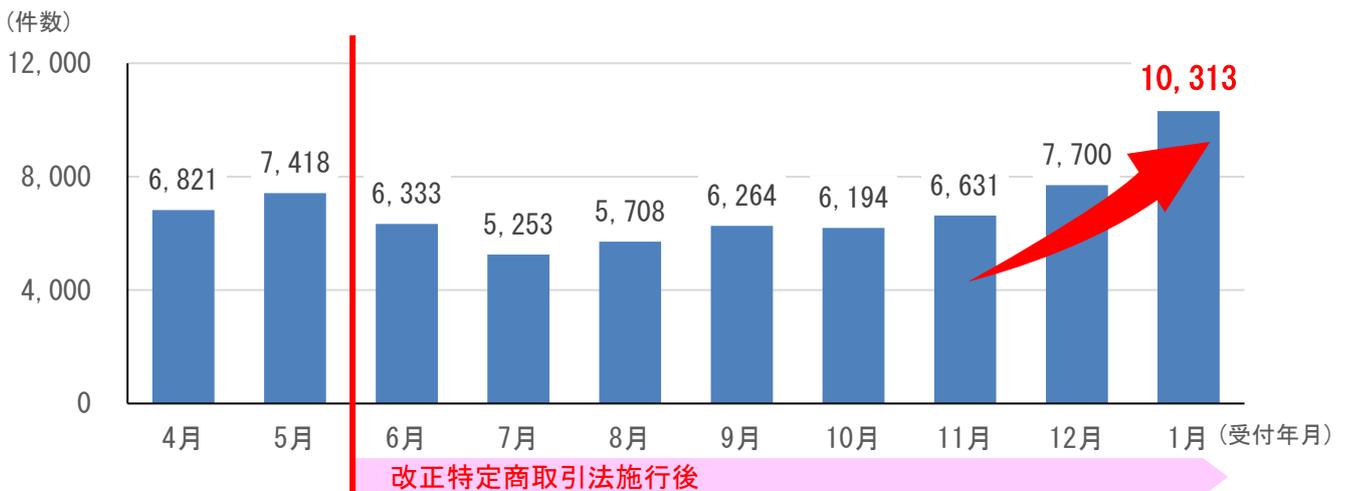


図2 PIO-NET²にみる通信販売での「定期購入」に関する相談の受付月別推移(2022年度)



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。相談件数等は2023年2月28日までのPIO-NET登録分。

² 相談件数等は2023年2月28日までのPIO-NET登録分。

1. 相談事例（（ ）内は受付年月、契約当事者の属性）

【事例1】低価格で購入したつもりが、4回の購入が条件の定期購入契約だった

1週間前、スマートフォンで、通常価格1万円以上する美容液が初回限定で約2,000円で購入できるとの広告を見て、販売サイトにアクセスしてチャット形式の入力画面で注文した。しばらくして商品が届いたが、同梱されていた納品書に、次回お届け予定日についての記載があるのに気付かず、驚いて販売業者に連絡したところ、「初回を含め全4回の購入が条件の定期コースになっている」と言われた。「そのような注文をした覚えがない」と伝えたところ、「解約を希望するなら約1万円の解約手数料を支払う必要がある」と言われた。定期コースであることも、解約手数料がかかることも知らなかった。解約手数料を支払わずに定期コースを解約したい。

(2023年2月受付 50歳代 女性)

【事例2】「いつでも解約可能」な定期購入で化粧品を注文し、初回のみで解約しようとしたが、うまく解約手続きができない

2週間前、SNSで、定価1万円のシミ取りクリームが特別価格約2,000円との広告を見て、販売サイトにアクセスし、「いつでも解約可能」な定期コースと認識して注文した。その後、初回の商品が届き、商品を使用してみたが肌に合わなかったため、2回目の商品が届く前に解約しようと思い、販売業者に電話で連絡した。しかし、電話がなかなかつながらず、つながっても自動音声案内になり、「解約希望」を選択すると携帯電話にSMSを送信すると案内され、うまく解約手続きができなかった。そのため、メールで販売業者に解約したいと連絡したが、返事はなかった。

しばらくして、改めて販売業者に電話で連絡したら、「初回のみで解約する場合は定価との差額約8,000円を支払う必要がある」と言われた。定期コースであることは知っていたがいつでも解約できると思っており、初回で解約する際に定価との差額を支払う必要があるとは思っていなかった。どうしたらよいか。

(2023年1月受付 50歳代 女性)

2. 消費者へのアドバイス

インターネットで注文する際は、以下のチェックリストを用いて、契約条件の細部をしっかりと確認しましょう。低価格を強調したり、注文を急がせたりする販売サイトでは特に警戒して確認が必要です。

特定商取引法では、販売業者は、取引における基本的な事項を最終確認画面等で明確に表示することが義務付けられていますが、表示自体はされていても、消費者に誤解を与えるおそれがある、明瞭かつ分かりやすいとは言えない表示もみられます。

契約条件のチェックリスト

「最終確認画面」はスクロールして最後までしっかり確認しましょう！

<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を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)、解約条件を確認しましたか？
- お届け予定日や、利用規約の内容を確認しましたか？

※上記の契約条件が記載されている画面はスクリーンショットで保存しましょう。

※未成年者の場合は以下の点も確認してください。³

- 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？

- 「いつでも解約できる」と表示されていても、実際解約しようとする時、電話が繋がらなかつたり、オンライン上の解約手続きがうまく進められなかつたりと、容易に解約ができないような販売業者も存在します。安価にお試しできるとの誘い文句にとらわれず、まず販売業者の情報や評判を入念に確認するようにしましょう
- 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。

3. 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。



³ 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。

国民生活センターによる注意喚起情報

- 「【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！？-」（2021年6月17日公表）
https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20210617_1.html
- 「「おトクにお試しだけ」のつもりが「定期購入」に！？-「詐欺的な定期購入商法」の規制が強化された改正特定商取引法が施行されました！-」（2022年6月9日公表）
https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20220609_1.html
- 「「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！！-」（2022年7月21日公表）
https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20220721_2.html
- 【「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！？（2022年9月7日公表）
https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20220907_2.html
- 【「おトクにお試しだけ」のつもりが「定期購入」に！？（No. 3）】テレビショッピングなどをみて電話で注文したら、意図せず「定期購入」に！？-「サンプル」「おまとめコース」などを勧められても要注意！-（2022年11月30日公表）
https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20221130_2.html