

報道発表資料

令和4年6月9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!?

— 「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! —

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、化粧品、飲料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」¹)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。

本年6月1日に、「詐欺的な定期購入商法」²の規制が強化された改正特定商取引法が施行され、販売業者等は、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ました。また、販売業者等の誤認させるような表示等により、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るようになりました。

1. 相談事例(()内は受付年月、契約当事者の属性)

【事例1】「初回550円」という表示を見て化粧品を注文したところ、2回目以降が高額な定期購入契約だった

スマートフォンでオンラインゲームをしていたら、美白クリームの広告が表示された。興味があつたのでタップすると、シミが消える効果がある高額な美白クリームが「初回550円」で購入できるという広告が表示され、リンク先の公式販売サイトにアクセスして、クレジットカード決済で注文した。しばらくして美白クリームが届いた。しかし、数日後に、同じ販売業者から同じ美白クリームが届いたので、何かの間違いだと思って開封せずに、注文後に販売業者から届いていた注文完了メールを確認した。すると、販売業者の注文完了メールには、初回注文日から1週間後に、1個あたり約1万3000円を3個、合計約3万9000円の美白クリームを2回目として発送すること、3回目以降は3カ月ごとに3個、合計約3万9000円の美白クリームが届き続け、解約の連絡をしない限り届き続ける定期購入契約であることが記載されていた。申込みの際に、販売業者の公式販売サイトに定期購入契約との表示は確認できなかった。どうしたらよいか。

(2022年5月受付 50歳代 女性)

¹ 「定期購入」の相談件数は、通信販売で「お試し価格」「初回無料」などをうたった健康食品、化粧品、飲料の定期購入に関する相談を集計したもの。

² 「詐欺的な定期購入商法」の具体的な手口としては、①消費者が定期購入であることを容易に認識できないような形で表示を行う手口、②消費者に定期購入であることを明示的に示しつつも「いつでも解約可能」と称して契約を締結させ、解除に応じない又は解除のためのハードルを意図的に上げ、明示しない手口が挙げられている。(「特定商取引法及び預託法の制度の在り方に関する検討委員会」報告書〔令和2年8月19日付〕参照)

【事例2】「いつでも解約可能」という表示を見て、定期購入のダイエットサプリメントを注文したところ、初回のみで解約するには条件がついていた

スマートフォンでインターネットを利用していた際に、通常価格約1万円のダイエットサプリメントが初回500円で購入できるとの広告が表示されていた。自動的に次回以降も届く定期購入契約だったが、「いつでも解約可能」、「返金保証あり」と表示されていたので、初回を注文して、体に合わなければ2回目を受け取らずに解約しようと思って、公式販売サイトにアクセスして注文した。注文時に、もう1種類のサプリメントも初回500円であわせて購入を勧める画面が表示されたので、一緒に注文した。支払方法はコンビニ後払いにした。

注文後、販売業者から届いた注文完了メールを確認したところ、2回目の商品を受け取らずに解約する場合は、通常価格との差額が違約金として発生すると記載されていた。1回目の購入だけで解約する場合に通常価格の差額を支払わなければならないのであれば、初回500円で「いつでも解約可能」「返金保証あり」との表示はうそではないか。解約したい。

(2022年3月受付 40歳代 女性)

2. 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は、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。

「定期縛り無し」「いつでも解約可能」という表示をみると、継続期間や購入回数が決まっていない「定期購入」という印象を持ててしまいがちですが、実際には、初回の低価格の商品のみ購入して2回目以降を解約するときは違約金等を請求されるケースがあります。必ず「最終確認画面」で解約条件等を確認しましょう。

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、解除に関すること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められていませんか？
(「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。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？

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。

(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

販売業者等が、「最終確認画面」で消費者を誤認させるような表示を行っていた場合等、これにより誤認して申込みをした消費者は、取消権を行使できる場合があります。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。

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

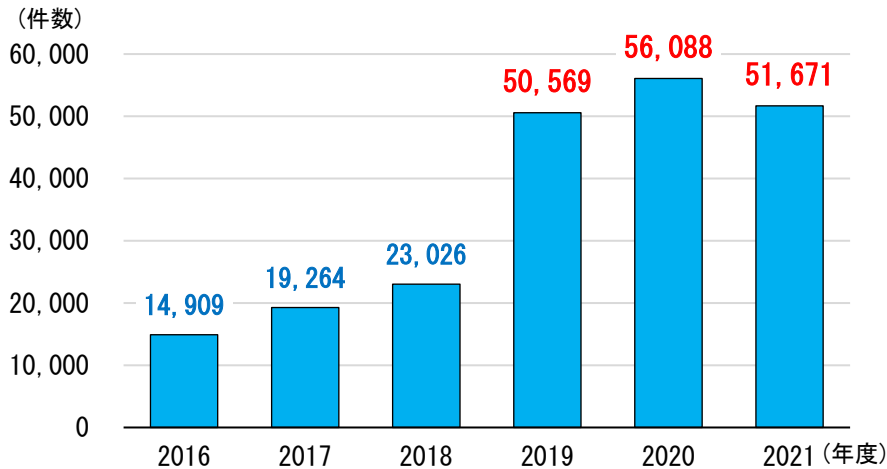
LINE ID：@line_ncac

[QRコード]を読み取って「友だち追加」!



【参考資料 1】

図 PIO-NET⁴にみる通信販売での健康食品等の「定期購入」に関する相談件数の推移
(2016年度から2021年度までの受付分[2022年4月30日までの登録分])



【参考資料 2】

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、併せて改正特定商取引法に関するチラシなどを公表し、注意喚起を行っています。

- 「ちょっと待って !! そのネット注文“定期購入”ですよ！」チラシ (消費者庁)

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)

確認するポイント

- ① 1回限りの購入ですか?
⇒ 「〇か月コース」「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、届かせる表示により申込みをした消費者は、契約を取り消せる可能性があります。個別事業者の要相談は「188」へお問い合わせください。

上記①～③の契約内容が分かりづらい場合は、利用時には入念に確認を
買ったときは一人で悩まずに、「消費者ホットライン」へ相談ください
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

年度	相談件数
2015	約10,000
2016	約15,000
2017	約20,000
2018	約25,000
2019	約45,000
2020	約55,000

▶ 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WEB広告を見て「なら初回注文だけで」との気持ちで商品を「お試し」感覚で注文したつもりでも、
実際には、指定品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増えています
- 「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...
解約手続きを行いたいのに、事業者に電話が繋がらず解約できない (●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トダウン表示に気づいて注文したら、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を断られた (●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!

⁴ 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4月30日までのPIO-NET登録分。

また、「政府広報オンライン - あしたの暮らしをわかりやすく -」や「政府インターネットテレビ」でも「定期購入」に関する注意喚起が行われています。

- 「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）

