

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

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。

<相談事例>

【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、これに従うことになります。「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
が、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！

=====

大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

E-mail：oita-shouhi@pref.oita.lg.jp

☆ **メルマガバックナンバー**（これまでの配信内容は、こちらからご覧ください）

<http://www.pref.oita.jp/site/syohi-senta/mailmaga.html>

☆ **Facebook** で暮らしに役立つ最新情報を発信しています！

★ Facebook に登録していなくても、見ることができます。

<https://www.facebook.com/oita.iness>

～「ながら見守り」にご協力ください～

子ども達を犯罪被害から守るために、「気楽に」「気長に」「危険なく」自分のペースにあわせた見守り活動を始めてみませんか？

ウォーキングや犬の散歩、花の水やり、仕事などをし「ながら」、子どもを見守り、不審者を地域のコミュニティに入らせないようにしましょう。

【消費生活に関するご相談は・・・】

☆ 市町村の消費生活相談窓口

県下すべての市町村で、消費生活センターや相談窓口が設置されています。

次の消費者ホットラインは、全国どこでも、お近くの市町村や県の相談窓口をご案内します。お気軽にご相談下さい。

《 消費者ホットライン：188 》

☆ 大分県の消費生活相談窓口

※メールやファックスでは受付しておりません。

◇ 消費生活等相談（契約、販売方法、多重債務、消費生活に関する相談）

- 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～17：30
- 相談電話：097-534-0999

◇ 消費生活特別相談

- 受付時間：日曜日（第3日曜をのぞく）13：00～16：00
- 相談電話：097-534-0999

◇ 食品表示110番（不審な食品表示に関する情報、食品表示に関する質問など）

- 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～16：30
- 相談電話：097-536-5000

☆ メルマガ登録者を募集しています！

配信ご希望の方は、お名前、市町村名、「PC版または携帯版」の配信希望と書いて、下記メールアドレスあて送信してお申し込みください。（配信停止も同様）

○申込先 → iness.csm@pref.oita.jp （メルマガ専用アドレス）

健康食品等の「定期購入」のトラブル

【事例】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円の広告を見て、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、商品が届いたが、その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。1回目だけ購入して解約したい。
(20歳代 女性)



トラブルに遭わないための チェックポイント

<注文前に>

- 定期購入が条件になっていませんか？
(継続期間？回数？総額？解約の連絡手段？)
- 返品特約を確認しましたか？
(解約・返品はできますか？解約・返品の内容は確認しましたか？)
- 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？
- 未成年者は、親権者の同意は得ていますか？
- 年齢や生年月日を成人であると偽らず、正確に入力して申し込んでいますか？

<注文後にトラブルにあったら>

- 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？
- トラブルにあった時は「188」に相談を！

※PIO-NET(パイオネット)とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をネットワークで結び、消費生活相談情報を蓄積しているデータベース。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。販売サイト等で「お試し」「モニター」等と表示し、「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が、解約のために業者に連絡しようとしてもつながらない等の、健康食品や飲料、化粧品等の通信販売に関する相談を集計。