

消費生活

No. 146

令和5年9月30日

編集発行 成田市消費生活センター ☎0476-23-1161 成田市花崎町760 市役所2階



◆急増中！定期購入のトラブル

第1回消費者講座を開催しました！



7月7日（金）に（一社）日本臨床栄養協会より田口 裕基 氏を講師に招き、「上手に付き合う！健康食品」をテーマに講座を開催しました。特定健康食品と栄養機能食品の違いや、購入する際のポイントなどについてわかりやすく学べる講座となりました。

親子で学ぶ消費者移動教室を開催しました♪

7月27日（木）に小学生を対象とした「親子で学ぶ消費者移動教室」を開催し、松戸市にある「建築技術展示館」と「千葉県西部防災センター」へ行きました。建物を造る際に用いられる技術や防災の大切さなどについて親子で楽しく学ぶことができました。

建築技術展示館



建築技術展示館



（災害対応車両の見学の様子）

千葉県西部防災センター
（火災の消火体験の様子）



千葉県西部防災センター



急増中！定期購入のトラブル

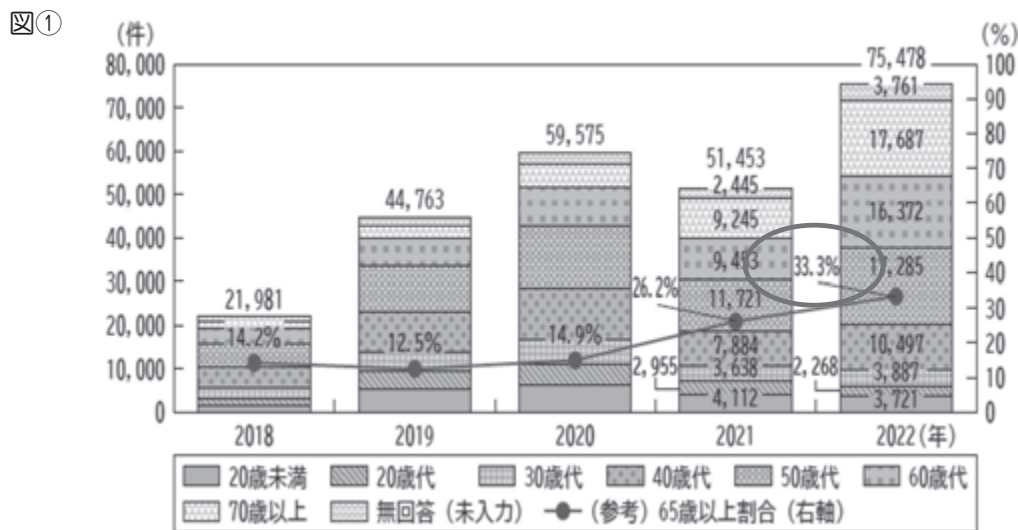
「おためしのつもりが、定期購入だった」など、インターネット通販等における定期購入に関する消費者トラブルが急増しています。

2022年の通信販売における定期購入に関する相談件数は、全国で75,478件と過去最多となり、特に化粧品や健康食品の相談が多くありました。スマートフォンの普及に加え、新型コロナウイルス禍で在宅時間が延びた影響で高齢者からの相談が目立ちました。また、動画配信などのサブスクリプション（定期課金）を巡る相談も前年より8割ほど増えました。

(注) 図は、消費者庁発行「消費者白書（令和5年発行）」及び「令和4年度消費者政策の実施の状況」を参考にしています。

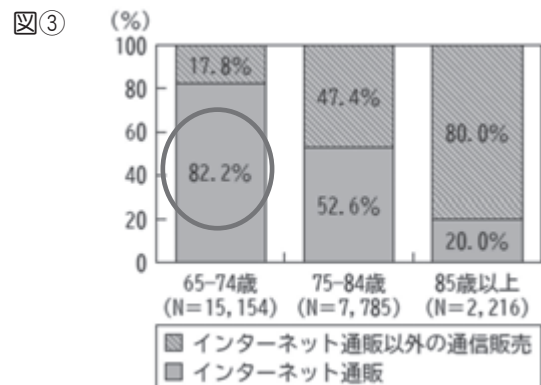
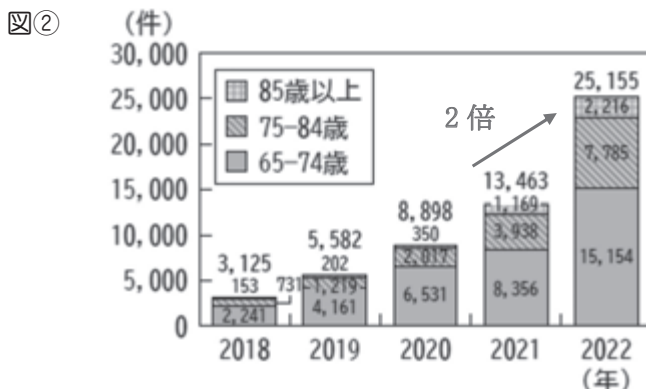
1. 年齢層別の定期購入に関する相談件数

30歳以上の各年齢層で相談件数が増加しており、特に50歳代以上で大きく増加しています（図①）。また、定期購入に関する相談に占める65歳以上の割合は33.3%に上昇しました。



2. 高齢者の定期購入に関する相談件数

高齢者の通信販売における定期購入に関する相談件数は、増加し続けています。特に2022年の相談件数は、高齢者による化粧品や健康食品の定期購入トラブルが増加した影響で、前年の約2倍に急増し、過去最多となりました（図②）。また、2022年の定期購入に関する相談におけるインターネット通販の割合をみると、65歳から74歳までは約8割を占めていますが、年齢区分が上がるほどインターネット通販の割合は減少し、85歳以上では2割でした。85歳以上では、主にテレビショッピングでの定期購入トラブルが発生しています（図③）。



3. よくあるトラブル

<事例1>

「SNS広告から1回限りのお試しで価格500円のシャンプーを購入したが、2回目が届き定期購入と知った。解約したいが電話が繋がらない」等、消費者が定期購入であることを認識しないまま商品を注文している場合があり、解約したくても事業者と連絡が取れないトラブルが発生しています。

<事例2>

「いつでも解約可能、定期縛りなしという広告を見てダイエットスムージーを購入したが、解約しようとしたら6回購入が条件だと言われた」等、解約をめぐるトラブルが発生しています。

4. 2022年6月1日に改正特定商取引法が施行されました

2022年6月1日に、「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、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が義務付けられました。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、表示していない、又は、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、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。

5.ひとことアドバイス

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！

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、総額が数万円等、注文時に想定した以上の金額を支払うことになる場合があります。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ってしまうかもしれませんが、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場合があります。

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へ相談！

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。

*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。



裏面もチェック

「最終確認画面」のチェックリスト

～注文する前に確認しましょう～

- 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めていませんか？
「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ませんか。
- 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、代金と異なる場合があります。
- 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？
広告表示の下部や小さな文字で掲載される場合があります。よく確認しましょう。
- 「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>

- 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？

消費生活に関するトラブルでお悩みの方、お気軽にご相談ください。

相談日時：月～金曜日(祝日、年末年始を除く) 午前9時30分～午後4時30分

● 成田市消費生活センター(成田市役所2階) ☎23-1161 ●