

平成28年6月16日

独立行政法人国民生活センター

相談急増！「お試し」のつもりが定期購入に！？

- 低価格等をうたう広告をうのみにせず、契約の内容をきちんと確認しましょう -

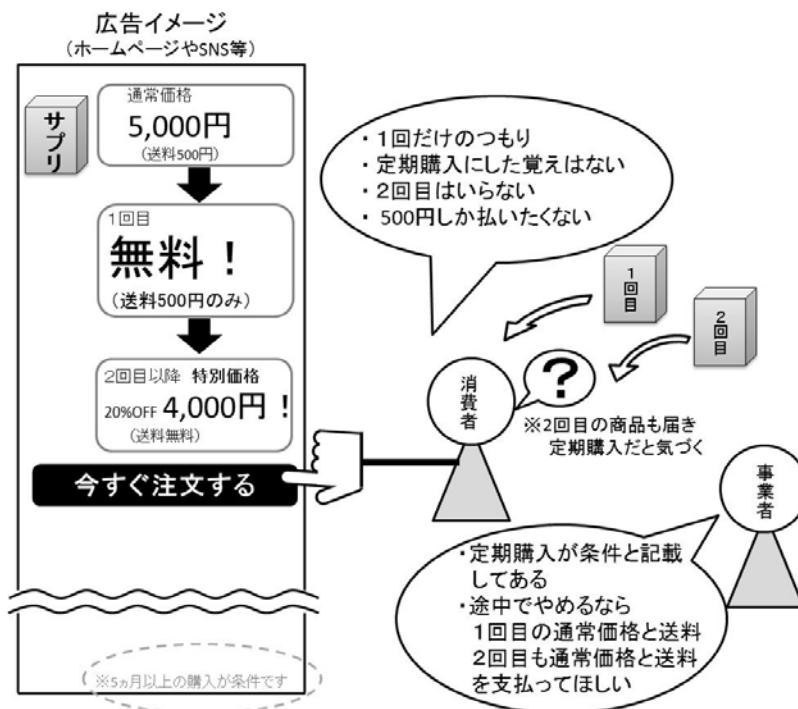
消費者がホームページやSNS¹等で「健康に良い」「ダイエット効果あり」「バスタップ効果あり」や「有名女優も使用」とうたう広告を見て、商品を通常価格より安い価格で購入したところ、実際は定期購入契約だったというトラブルが急増しています。

定期購入をめぐるトラブルでは、消費者が自主的に停止手続きをしないと自動で定期購入へ切り替わってしまうという相談の他、消費者の認識が「お試し」「1回だけ」でありながら実際には定期購入契約になっているという相談が多く寄せられています。

また、解約を申し出ようとしたところ、「事業者へ電話が繋がらない」「初回価格だけ支払えばよいと思っていたのに事業者から通常価格を請求された」という相談もみられます。

そこで、最近の定期購入トラブルについて、相談事例やアドバイスをまとめ、消費者に注意喚起を行います。

図1. 相談事例からみる定期購入トラブル例



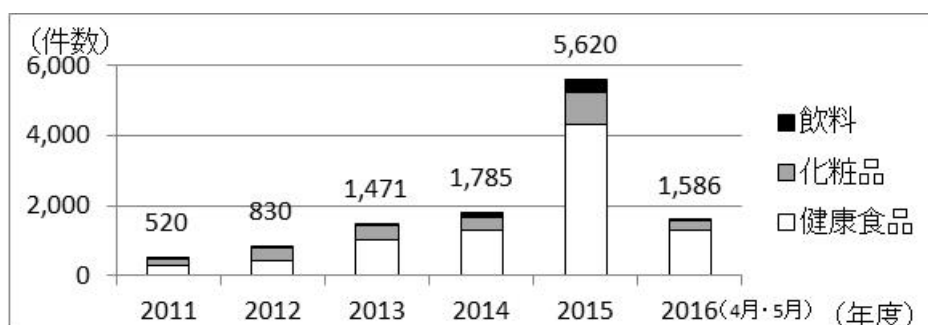
¹ 本資料では、SNS＝ソーシャル・ネットワーキング・サービスとは自己のプロフィールを登録・公開することで、インターネット上において友人・知人等とつながり、交流できるウェブサイト・サービスのことを指すこととする。

1. 相談件数等

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は、PIO-NET²に2011年度以降11,812件寄せられています。年々増加傾向にあり、2015年度の相談件数（5,620件）は、2011年度（520件）の10倍以上に増えています（図2）³。

注文した商品を見ると、健康食品が8,589件（72.7%）と最も多く、化粧品2,554件（21.6%）、飲料669件（5.7%）の順となっています。

図2. 年度別相談件数



2. 相談事例（()内は相談受付年月、契約当事者の属性）

【事例1】サプリメントを初回お試し価格として購入。体に合わず解約を申し出たが、定期購入だとして拒否された

「^{そうしん}瘦身と美容に効果あり」「初回お試し価格500円」というサプリメントのインターネット上の広告を見てスマートフォンから注文した。ところが、商品と同封の請求書に「定期購入で2回目以降は1箱4,000円。5回以上継続しないと解約できない」と書かれていた。購入時には分からず、飲むと体調も悪くなるため、2回目以降は不要と事業者申し出たが「定期購入と記載している」と解約を拒否された。サイトを確認すると、画面の下の方に小さな文字で他の表示に紛れて書かれていた。また、事業者から「単品扱いとする方法もある。その場合、通常価格5,000円での購入になる」と言われたが、500円だから試そうと思っただけなので納得できない。交渉している間に2回目の商品が届いた。

(2016年2月受付、40歳代、女性、給与生活者、北海道)

【事例2】通信販売でお試し価格500円の健康食品を注文した。一度限りだと思ったが2回目が届いた。解約したいが電話が繋がらない

インターネットでお試し価格500円の健康食品を注文した。一度限りだと思ったのにまた同じ商品が届いた。注文時に気づかなかったが定期購入になっているようだ。仕方なく3,000円をコンビニで支払った。次回以降は解約したい旨を事業者連絡したいが、電話が繋がらない。どうすればよいか。

(2016年5月受付、40歳代、女性、給与生活者、富山県)

² 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。本資料は2016年5月31日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。

³ 2015年度の同期件数（2015年5月31日までの登録分）は257件。

【事例3】通信販売で青汁を注文したら定期コースだった。毎月商品が届くが中止し返品したい
インターネット通販でダイエット効果や美容効果があるとうたう青汁がお試し価格600円だったので、母親に承諾を得てスマートフォンから注文した。ところがその後も2回目の商品が届き、請求金額3,800円のコンビニ振込用紙が入っていた。そこで事業者には電話をかけてみたが誰も出ず、3、4回目の配達があった。そこで「キャンセルしたいが電話が繋がらない」とメールをしたが、5回目も配達された。先日、代金を立て替えているという業者から連絡があり「今月中旬までに2回目分の支払いをしないと回収手続きに移行する」と言われた。

(2016年5月受付、10歳代、女性、給与生活者、福岡県)

【事例4】SNSで知った化粧品の無料お試しを注文したら定期購入になった。解約したい

芸能人が使っているという化粧水の広告をSNSで見て、「商品無料」「送料1,500円のみ」というお試しに申し込んだ。後日海外から化粧品が送られてきたが、同封の書面に「45日以内に今後の手続きをしないと毎月1回商品が届く。商品価格は12,000円」との記載があった。サイト内のフォームで商品発送を中止しようとしたがホームページが見つからなかった。仕方なく国際電話をしたら日本語が通じなかった。

(2016年4月受付、50歳代、女性、不明、神奈川県)

3. 相談事例からみる問題点

(1) 定期購入である旨の表示が分かりにくい【事例1, 2, 3, 4】

相談事例をみると、消費者は「健康に良い」「ダイエット効果あり」「バスタップ効果あり」等とうたう健康食品・飲料や「有名女優も使用」とうたう化粧品等の他、有名雑誌等で取り上げられた商品であるという広告をホームページやSNS上でみて商品に興味を持つ場合が多くみられます。加えて「お試し(価格)」「初回〇円」「送料のみ」と表示されており、注文する人が多いです。

こうした表示が強調されている一方、「5回以上の購入が条件」等、定期購入が条件であることは他の情報より小さい文字で表示されていたり、注文画面とは別のページに表示されていたりする場合があります。そのため、消費者は商品を無料や100円、500円ほどの価格で購入できると考え、定期購入とは認識しておらず1回限りの購入だと思っており、翌月以降(2回目以降)も商品が届いて初めて定期購入であると気づくケースが多くみられます。

(2) 解約はできない旨の表示が分かりにくい【事例1】

消費者が解約を申し出る理由として「新たに商品が届きびっくりした」「1回限りと思っており、定期購入は不要」「効果を感じられない」の他、事例1のように身体的な不調を内容とするものもみられます。なお、その内容としては下痢、湿疹等が目立ちます。

上記のような理由で事業者へ解約を申し出たとしても、事例1のように「定期購入が条件なので今すぐ解約はできない」等と拒否されるケースが多くなっています。

広告上では定期購入期間内の解約は受け付けないことが記載されているものの、小さい文字で表示されている場合やその旨が注文画面とは別のページに記載されている場合があります。

（３） 解約を申し出たところ、通常価格を請求される【事例１】

消費者が「定期購入にした覚えはない」等と事業者に解約を申し出る際、初回価格のみを支払ってやめたいと思っている消費者は多いですが、事例1のように初回分の商品について通常価格（商品によりますが3,000円から10,000円ほど）を請求されるケースが目立ちます。2回目以降に送付された商品についても、同様に通常価格を請求される場合があります。

今回のように定期購入を条件としている契約では、上記のような内容についてはその旨の記載が広告上にないことがほとんどです。

（４） 事業者への解約の申し出が困難【事例２，３，４】

相談事例をみると、事例2や事例3のように事業者へ電話を何度かけても通話中でつながらないケースが多くみられます。消費者がメールで事業者に連絡しても、「電話でのみ解約の申し出を受け付けている」としてメールでは対応されないケースもあります。

また、事業者と連絡がつかない間に事業者が定める解約可能期間（例：「発送日7日前まで」「毎月20日から25日の間」）を経過してしまい、その結果あらたな商品が届き、その商品の代金を請求される場合もあります。

契約先が海外の事業者であるケースもみられます。このような場合、事例4のように「外国語対応なので意思疎通ができない」ケースの他、「メールで解約を申し出たが返信がない」といったケース等があり、解約の申し出が困難になる場合があります。さらに、解約ができたとしても、海外への商品の返送を求められる場合があります。

4. 消費者へのアドバイス

（１） 契約内容や解約条件を確認しましょう

広告上における契約内容や解約条件についての表示の有無、表示がある場合はその内容を確認したうえで契約するかどうかを慎重に判断することがトラブルにならないためのポイントです。

最近では「スマートフォンで注文したため小さい文字の表示はよく見えなかった」という事例もみられるので、スマートフォンからの注文の際は特に注意が必要です。

1) 定期購入が条件になっていないか等、契約の内容を確認しましょう

ホームページやSNS上の広告で「お試し（価格）」「初回〇円」「送料のみ」等と表示されていても、複数月の継続購入等といった定期購入が条件となっている場合があります。

商品を注文する前に定期購入になっていないか等、契約内容をしっかり確認しましょう。

2) 解約の条件を確認しましょう

事例をみると、消費者が解約しようとしたところ、事業者から定期購入期間内は解約できないと拒否されるケースが多くみられます。商品を注文する前には「定期購入期間内に解約が可能かどうか」「解約の申し出先や方法（電話やメール等）」等も確認しておきましょう。

（２） トラブルになった場合には消費生活センターに相談しましょう

定期購入と気づかずに契約してしまった、解約したいが方法が分からない、事業者からの請求に納得できない等、不安に思うことやトラブルが生じた場合には、最寄りの消費生活センター（局

番なしの188)に相談しましょう。また、体調を崩してしまった際は、すぐに商品の使用を中止し、それでも状態が改善しない場合は速やかに医師の診断を受けましょう。

商品注文前のチェックポイント

- 事業者名や連絡先等の記載があるか
 - 契約内容や解約条件について記載があるか
- 記載がある場合は
- 【契約の内容】
 - ・定期購入が条件になっていないかどうか
 - 【解約の条件】
 - ・定期購入期間内に解約が可能か
 - ・解約の申し出先や方法

5. 情報提供先

- ・消費者庁消費者政策課 (法人番号 5000012010024)
- ・消費者庁取引対策課 (法人番号 5000012010024)
- ・消費者庁表示対策課 (法人番号 5000012010024)
- ・内閣府消費者委員会事務局 (法人番号 2000012010019)
- ・公益社団法人日本通信販売協会 (法人番号 9010005018680)
- ・公益社団法人日本広告審査機構 (法人番号 3010005016566)
- ・一般社団法人日本インタラクティブ広告協会 (法人番号 2010005014868)

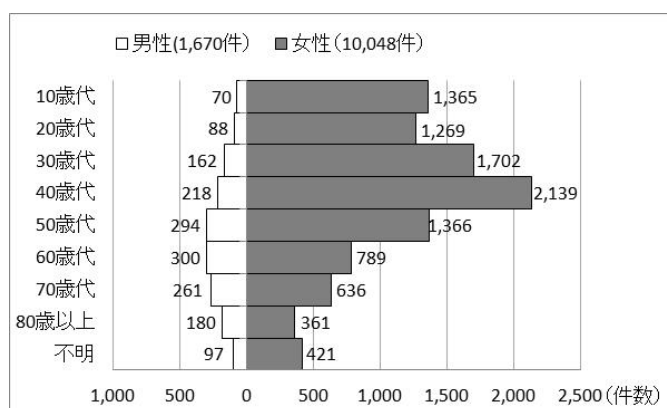
参考. PIO-NET にみる相談の傾向

1. 契約当事者の属性 (図3)

契約当事者の性別 (不明等 94 件を除く) をみると、男性が 1,670 件 (14.3%)、女性が 10,048 件 (85.7%) です。

契約当事者の年代をみると、特に 30 歳代・40 歳代の相談が多いですが、10 歳代も多くみられます。なお、10 歳代女性 (1,365 件) のうち、中学生は 187 件、高校生は 712 件、大学生・専門学校生等は 199 件となっています。

図3. 契約当事者の性別・年代別件数



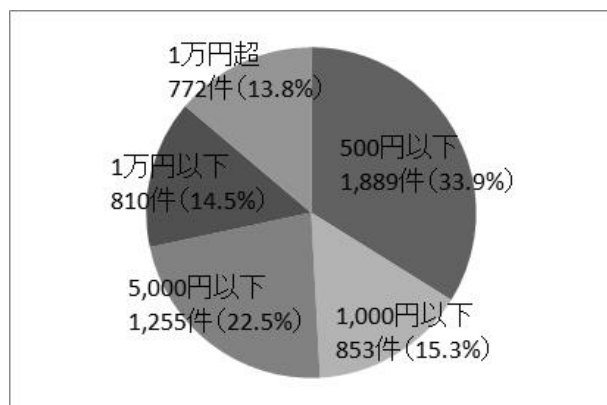
2. 広告媒体 (複数回答項目)

広告媒体が特定できた 6,074 件についてみると、インターネット上の広告 (電子広告) が 4,217 件 (69.4%) で最も多く、その他には、新聞広告 604 件 (9.9%)、折り込み広告 478 件 (7.9%)、テレビ広告 342 件 (5.6%)、雑誌広告 194 件 (3.2%) などがみられます。

3. 既支払額 (図4)

既支払額をみると、500 円以下が 1,889 件 (33.9%) であり、「初回価格」「お試し価格」として 100 円や 500 円を支払っているケースが多くみられます。支払方法としては、コンビニエンスストア払い、代金引換、クレジットカード決済などがみられます。

図4. 既支払額 (n=5,579)



(既支払額が0円 (3,203件) 及び無回答 (3,030件) を除く)