

【事例2】定期購入トラブル急増！ 低価格を強調するサイトや特別割引クーポン等によるコース変更にご注意を

<相談内容>

- ① スマートフォンで、「定期縛りなし、商品代金は0円、送料499円のみ負担」と書かれた顔パックの電子広告を見た。初回商品代金が無料なのはお得だと思った。解約は次回発送の3日前までに申し出ればよいというので注文した。初回到着後、納品書に記載された二次元コードをスマートフォンで読み取って解約手続きを行った。解約完了メールも来た。
- ところが、その後、2回目の商品が届いた。代金は3万2,340円と高額だ。改めて解約完了メールを読み返したら、注文していない別の商品の解約となっていた。再度、二次元コードを読み取って解約手続きし、メールでも解約の意思を示したら、「納品書に記載の次回お届け予定日の3日前までに解約連絡がないので2回目を送った。3回目以降は配送停止を承る」と返信があった。2回目の代金を支払いたくない。(50歳代女性)
- ② SNSを見ていたらスマートフォンでシミに効果が期待できるファンデーションの広告が出てきた。いつでも解約が可能な定期購入で代金は約2,000円だったので気軽に注文した。ところが、初回受け取り後、2回目の解約手続きをしたのに、なぜか2回目の商品が送られてきた。代金は約1万4,000円だ。業者に確認したら、4回縛りの定期購入だと言われた。なぜ、4回縛りになっているのだろう。2回目から解約したい。(30歳代女性)

<助言>

引き続き、通信販売での定期購入に関する相談が多数寄せられており、定期購入の規制が強化された改正特定商取引法施行後（2022年6月1日）も相談は増加しています。

①については、相談者が時系列にしたメモや納品書を見せてもらいました。二次元コードをもとに業者の解約申請フォームを確認すると、3つの商品の中から契約している商品を選択して解約手続きを行う必要があり、いずれの商品も似通った名であることから誤解を招きやすいと思われました。センターが業者に事実確認を行うと共に、解約申請フォームが誤解を招きやすいと思われること、注文時における最終確認画面においても初回商品代金のみの記載しかないため、記載内容が不十分な画面ではないかと指摘しました。業者は、初回との差額を支払う等の和解案を示しましたが、相談者は納得せず、センターが再

度最終確認画面の問題点等を指摘し交渉を続けた結果、2回目からの解約に応じられました。

②については、注文時の申し込み画面を業者に見せてもらうようにと助言しましたが、後日、相談者から、「一切できないとの一点張りで話が進まない」と連絡がありました。センターが業者に契約内容の確認をすると、「特別割引クーポンを選択して注文している。クーポン適用の場合は4回縛りが条件となる。よって中途解約は認められない」との回答でした。業者によれば、特別割引クーポンは初めから「使用する」が選択されているとのことだったので、消費者がチェックを外す必要があることに気づかぬまま注文してしまうおそれがあり問題であると指摘しましたが、「使用しないという選択肢もある中で、問題だとは考えない」との回答でした。交渉を続けましたが、業者が2回目からの解約に応じることはありませんでした。

ほかにも、定期縛りなしとしながらも注文完了直後に「特別割引クーポン」等の利用を勧められ、利用すると複数回の購入が条件の定期購入に変更されていたケースがあります。

最近の事例の傾向として、広告ではいつでも解約できるとしながらも、電話がつながらなかつたり、インターネット上の解約手続きがうまく進められなかつたり、アンケートに回答することが必須条件だつたりと容易に解約ができないような業者がみられます。

2022年6月1日に特定商取引法が改正され、通信販売の申し込みに係る最終確認画面等において、販売業者等は一定の事項（※）を表示することが義務付けられました。また、契約の申し込みとなることや一定の事項につき、人を誤認させるような表示を禁止しました。仮に、定期購入の条件を表示しない、定期購入でないと誤認させるような表示等により、消費者が、表示されていない事項が存在しない、あるいは表示が事実である等、誤認して申し込みをした場合は、申し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。

（※商品等の分量、対価、支払時期、引き渡し時期、契約の解除に関する事項等）

ところが、最終確認画面等に一定事項等の表示がされていても、文字が小さかつたり、スクロールしないと確認できなかつたりと、消費者が認識しづらく誤解を与えるおそれがある表示や明瞭かつわかりやすいとは言えない表示も散見されます。

被害に遭わないためには、注文する前に業者の情報や評判を確認することも重要ですし、国民生活センター公式サイトでは最終確認画面のチェックリスト

を公表していますので参考にしてください。注文する前にはこのチェックリストをもとに確認すると良いでしょう。また、最終確認画面はスクリーンショットなどで保存をしましょう。契約の取消しができる場合における証拠となります。

また、健康食品や化粧品等について、「1か月で〇kg痩せる」、「シミに効果がある」などの表記は問題があるおそれがあり、厚生労働省が定めた医薬品等適正広告基準に反している広告が見受けられます。常用薬などとの飲み合わせによる健康被害もありますので十分に注意しましょう。

不安に思うことやトラブルが生じてしまった場合は、消費生活センターに相談してください。

インターネット通販 契約条件のチェックリスト

インターネット通販では、申し込み前に「最終確認画面」をスクロールして契約条件を最後まで必ず確認してください！

低価格を強調したり、注文を急かしたりする販売サイトには特に警戒を！！

<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
が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。

- 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？