

# 消費者トラブル事例

## 【健康食品】

令和4年3月

<目次>

01：注文していないのに送られてくる健康食品

02：お試しだと思って購入したら定期購入だった健康食品

分類	健康食品	販売方法	電話勧誘販売
タイトル	注文していないのに送られてくる健康食品		
相談内容	<p>知らない業者から電話があり、「1か月前に電話で注文いただいた健康食品が準備できたので、代引で送ります。12種類の成分が入った健康食品で、3か月分19,800円です。」と言われた。</p> <p>そんな注文はしていないと告げたが、相手は、「コンピューターに注文受付データを残しているの で、間違いない。受注生産なので、受け取ってもらうしかない。」と言い張った。電話番号を聞くと、「会社の決まりで教えられない。」と断られ、注文を受けた人に電話を替わってくれと言うと、「その 者は、寿退社で辞めました。」と言われた。</p> <p>話にならないので、電話を切った。相手はすぐにまたかけてきて、「途中で電話を切るとは失礼だ！」 と怒った。また同じような話になり、「送ります。」と一方的に言って電話を切られた。</p> <p>商品が届いたら、どうしたらよいか。(50代 女性 家事従事者)</p>		
処理結果概要	<p>相談者からは注文していないので、契約は成立していません。また、今回の電話は業者からの勧誘 であり、相談者は承諾しなかったため、この時点でも契約は成立していません。以上を説明し、もし 商品が届いたら、受取拒否するよう助言しました。その際、送り状に記載された業者の会社名、住所、 電話番号を控えて、はがきで、「商品を注文しておらず、契約は成立していないので、受取拒否した。 貴社が契約成立と主張するなら、電話勧誘販売によりクーリング・オフする。」と書面<sup>※1</sup>で通知する よう伝えました。</p>		

- ※1 クーリング・オフについては、電磁的方法による解除通知も可となる。(令和4年6月1日から施行)
- ※2 特定商取引法の改正により、申込みをした者の承諾を得て、電磁的方法でも契約書面を交付できる。  
(令和5年6月16日までに施行)
- ※3 注意点として、誤配であればネガティブオプションに該当しないので、宛先は確認しましょう。

[＜目次へ戻る＞](#)

分 類	健康食品	販売方法	通信販売
タイトル	お試しだと思って購入したら定期購入だった健康食品		
相談内容	<p>500円でダイエットサプリのお試しができるというSNSの広告を見てネット通販で申込み、支払いはコンビニ後払い決済サービスにした。翌月も同じ商品が届いたので業者に問い合わせると4回以上の購入が条件の定期購入で申し込んでいると言われた。お試しのみでやめたいと伝えたとこ規約を確認するようにと言われた。広告画面や申込画面に定期購入であるとは書かれていなかったと思う。2回目以降はキャンセルしたいが可能か。(30代 女性 給与生活者)</p>		
処理結果概要	<p>通販にはクーリング・オフはなく、返品は業者の返品特約に従うことを伝えました。業者ホームページの現在の画面を確認したところ、お試し500円の下に4か月の継続を条件とする定期購入の申込みである旨の表示がありました。また、最終確認画面には4か月分の合計金額も書かれていました。「お客様都合による返品は不可。解約は4回目の商品を受け取り後、次回商品発送予定日の10日前までに電話で連絡するように。」との表示も確認できました。定期購入と書かれていない申込画面を保存していないのであれば、2回目以降はキャンセルしたいという主張が通るのは難しい旨を伝えました。ただし交渉するのは自由だと助言しました。</p>		

[＜目次へ戻る＞](#)