

一消費者トラブル情報一

<あいちクリオ通信 平成28年7月号 (No. 337) >

1回限りの『お試し』のつもりで注文したら定期購入だった等の相談が急増！ ～ダイエットサプリ等健康食品の相談が著しく増加しています～

「インターネット通信販売で、1回限りの『お試し』のつもりでダイエットサプリメントを注文したら、定期購入だった。2回目以降をやめたいが電話が繋がらない。」等の相談が急増しています。

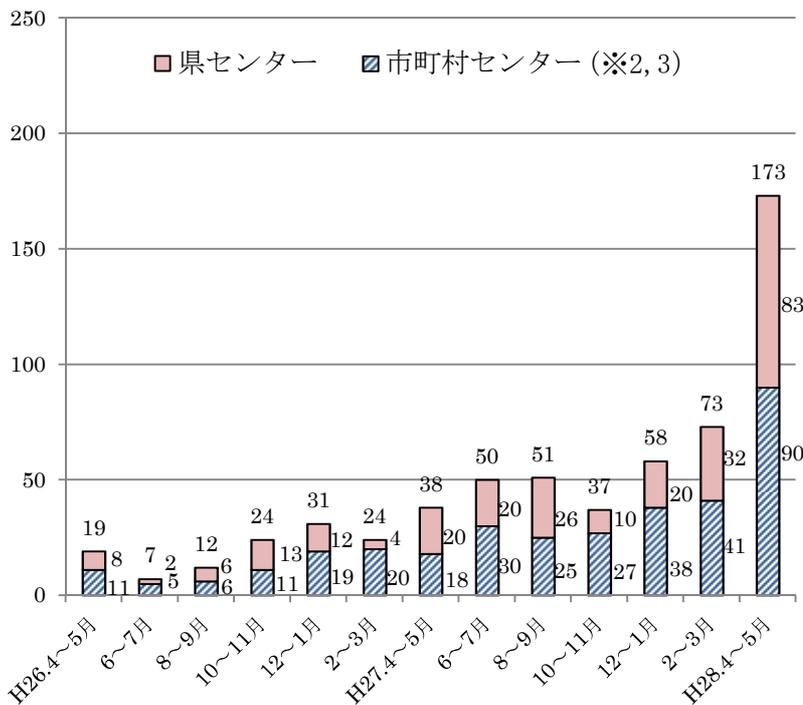
通信販売はクーリング・オフ制度が適用されません。販売業者が返品についての特約を定めていればそのルールに従うこととなります。

「低価格の『お試し』販売」や「初回無料（送料負担のみ）」等の場合、定期購入が条件となっていないか、定期購入期間内の解約はできるか等、契約内容や解約条件を十分確認してから注文しましょう。

トラブルに遭ったり、不審に感じたりした場合は、早めに消費生活相談窓口へ相談しましょう。

○健康食品の通信販売における定期購入に関する相談件数（※1）の推移

（単位：件）



健康食品の通信販売における定期購入に関する相談は、平成28年4～5月に173件ありました。

平成26年同期（4～5月・19件）比で9.1倍、平成27年同期（38件）比で4.6倍と、顕著な増加となりました。

直前（2～3月・73件）と比較しても2.4倍となり、**4月以降急激に増加**しています。

※1 平成28年7月5日時点のPIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）登録件数

※2 平成28年度市町村消費生活センター（名古屋市、岡崎市、一宮市、瀬戸市、春日井市、豊田市、安城市、西尾市、犬山市、小牧市、尾張旭市、東三河広域連合の豊橋市、豊川市、蒲郡市、田原市、新城市及び知多半田地域の半田市 全17センター）

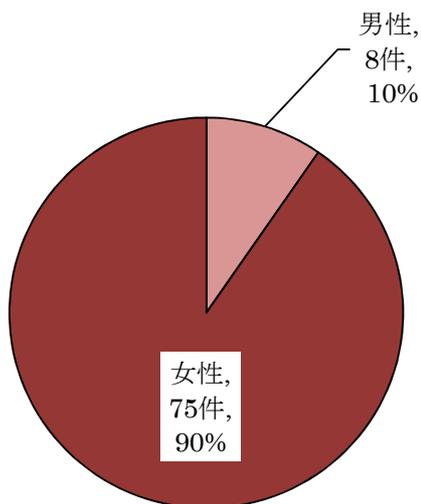
※3 平成27年度市町村消費生活センター（名古屋市、豊橋市、岡崎市、一宮市、瀬戸市、春日井市、豊川市、豊田市及び小牧市 全9センター）

健康食品の定期購入に関する相談（愛知県）概要

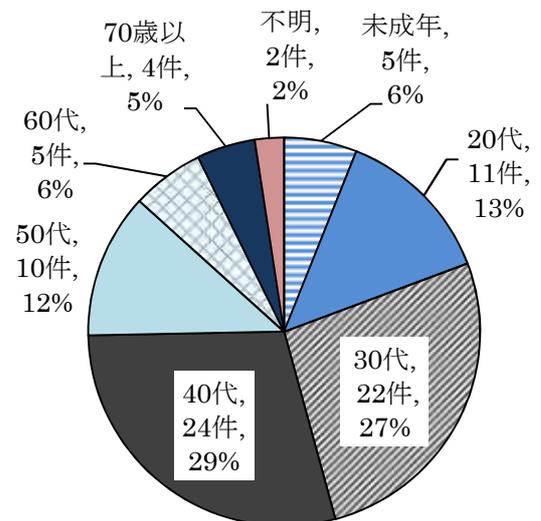
＜愛知県のデータ及び最近の事例（H28年度）から＞

- ☆ 平成28年4～5月に愛知県に寄せられた、健康食品の通信販売における定期購入に関する相談は83件で、平成28年2～3月の32件に対して2.6倍となり、4月以降急激に増加している。（P.1参照）
- ☆ 契約当事者の性別では、女性が75件で9割を占めている。
- ☆ 契約当事者の年齢別では、40代が24件（29%）で最も多く、次いで30代が22件（27%）、20代が11件（13%）となっている。
- ☆ 契約当事者の職業別では、給与生活者が48件（58%）で、次いで家事従事者が20件（24%）、学生が8件（10%）となっている。

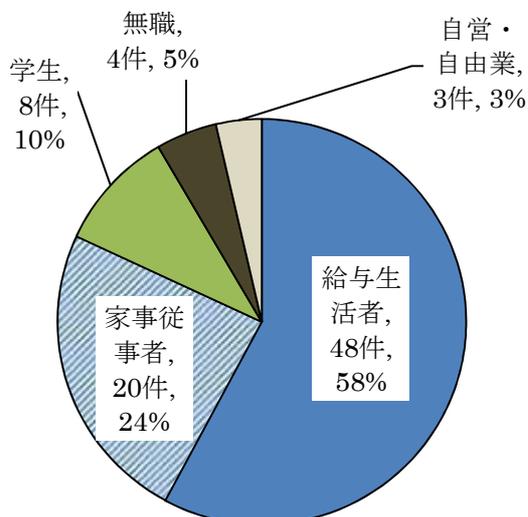
◆契約当事者性別



◆契約当事者年齢別



◆契約当事者職業別



◆契約購入金額（平均額）

9,000円

◆既支払額（平均額）

4,000円



相談事例

「お試し」で酵素食品を注文したつもりが、定期購入だった。2回目以降をやめたい。

(相談者：30代 女性)

スマートフォンで、酵素食品の「お試し」広告を見た。送料500円のみと記載されていたので注文した。その後、2回目の商品が届き、4千円の振込用紙が同封されていた。2回目以降をやめたい。

(助言) 当所でwebサイトの表示内容を確認したところ、4か月の継続が条件である旨記載されていた。

通信販売はクーリング・オフ制度の適用がなく、販売業者の返品、解約ルールに従うこととなる。「定期購入コースの解約は、次回発送日の7日前までに電話でのみ受付」とwebサイトに記載されているので、根気よく電話し、どうしてもつながらない場合は、メールやFAX、ハガキで通知する方法が考えられると伝えた。

また、発送済みの商品に関しては、通常価格を支払うことを条件に今後の商品のキャンセルについて業者にお問い合わせしてみる方法も考えられるので、交渉してみるよう助言した。

娘がダイエットサプリを無料と思って申し込んだが、3回の定期購入が条件だった。やめたい。

(相談者：40代 女性、契約当事者：未成年 女性)

高校生の娘がスマートフォンで検索したwebサイトに、ダイエットサプリメントが無料(送料300円のみ)と書いてあったので申し込んだ。その後、2回目の商品が届き、5,000円の振込用紙が入っていた。2回目の商品は未開封。母親である自分がwebサイトを確認したら、ずっと下の方に、初回の無料分を含めて3回購入が条件と記載があった。やめたい。

(助言) 当所でwebサイトの表示内容を確認したところ、3回購入が条件と記載されていた。定期購入をやめる方法としては、「未成年者取消し」が考えられるが、3回で約1万円という金額が高校生の小遣いの範囲かどうか問題となる。まずは販売業者に書面で「未成年者取消し」を主張し、2回目は未開封で返品する旨を通知する方法があると助言した。

アドバイス

● 次のことを理解しておきましょう

・通信販売はクーリング・オフ制度の適用はありません。販売業者が返品特約を定めていれば、それに従うこととなります。

・返品について定めがない場合は、商品が届いた日を含めて8日間は返品することができます。ただし、クーリング・オフではないため、送料は消費者が負担することとなります。

● 注文する前に十分確認しましょう

・「お試し価格」という言葉に惑わされて、すぐに申し込むのではなく、定期購入が条件になっていないか、定期購入の期間内に解約できるか、また解約の申出方法や申出先について表示されているか等、注文する前に十分確認しましょう。

・「スマートフォンで注文したため、小さい文字の表示がよく見えなかった。」という事例もあります。スマートフォンからの注文は特に注意が必要です。

● 早めに相談しましょう

・トラブルに遭ったり、不審に感じたりした場合は、最寄りの消費生活相談窓口へ早めに相談しましょう。

◆ 平成28年熊本地震に便乗した不審な電話や訪問に御注意ください！ ◆

平成28年熊本地震発生で被災された皆さまには心よりお見舞い申し上げます。
大規模な震災発生後には、災害に便乗した点検商法やかたり商法などの悪質な勧誘トラブルが発生しています。その手口はさまざまであり、被災地だけでなく周辺の地域でも発生します。不審な電話や訪問には十分注意し、少しでも不安を感じたら消費生活相談窓口へ御相談ください。

【過去の相談事例】

- 震災の影響で屋根がずれているから修理した方がいいと不安をあおり、高額な補修工事を勧誘された。
- 老人ホームに申し込む権利が県内居住者に限られているため、被災地で仮設住宅に暮らしている人に権利を譲ってほしいとの電話があった。
- 「〇〇市の負担で災害セットを送ります。」との電話があったが、市役所に確認するとそのような事実はないことがわかった。

消費生活相談窓口の御案内

消費生活上のトラブルなどでお困りの際には、お早目に愛知県消費生活総合センター及び最寄りの消費生活相談室又はお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談ください。

愛知県の消費生活センター			
相談窓口名称	電話番号	相談受付時間	
		消費生活相談窓口	多重債務法律相談(予約制)
愛知県消費生活総合センター	(052)962-0999	月～金 9:00～16:30 土・日 9:00～16:00	火・木 13:00～16:00
尾張消費生活相談室	(0586)71-0999	月～金 9:00～16:30	第2水 13:00～16:00
海部消費生活相談室	(0567)24-9998	月～金 9:00～16:30	—
知多消費生活相談室	(0569)23-3300	月～金 9:00～16:30	—
西三河消費生活相談室	(0564)27-0999	月～金 9:00～16:30	第1・3火 13:00～16:00
※平成28年4月1日から東三河広域連合が消費生活相談業務を開始することに伴い、東三河消費生活相談室及び新城設楽消費生活相談室の消費生活相談業務については、平成28年3月末日をもって終了しました。			
市町村の消費生活センター(原則、それぞれの市町村内にお住まいの方を対象としています。)			
相談窓口名称	電話番号	相談窓口名称	電話番号
○東三河消費生活総合センター	(0532)51-2305	○知多半田消費生活センター (半田市、阿久比町、東浦町、南知多町、美浜町及び武豊町)	(0569)32-2444
・東三河消費生活豊川センター	(0533)89-2238	○春日井市消費生活センター (市民活動推進課)	(0568)85-6616
・東三河消費生活蒲郡センター	(0533)66-1204	○豊田消費生活センター	(0565)33-0999
・東三河消費生活田原センター	(0531)23-3818	○安城市消費生活センター	(0566)71-2235
・東三河消費生活新城センター	(0536)23-6260	○西尾市消費生活センター	(0563)65-2161
○名古屋市消費生活センター	(052)222-9671	○犬山市消費生活センター	(0568)61-1800
○岡崎市消費生活センター	(0564)23-6459	○小牧市消費生活センター	(0568)76-1119
○一宮市消費生活相談窓口	(0586)71-2185	○尾張旭市消費生活センター	(0561)53-2111
○瀬戸市消費生活センター	(0561)88-2679		
消費者ホットライン(最寄りの消費生活相談窓口につながります。)			
188 いやや(嫌や!)			