

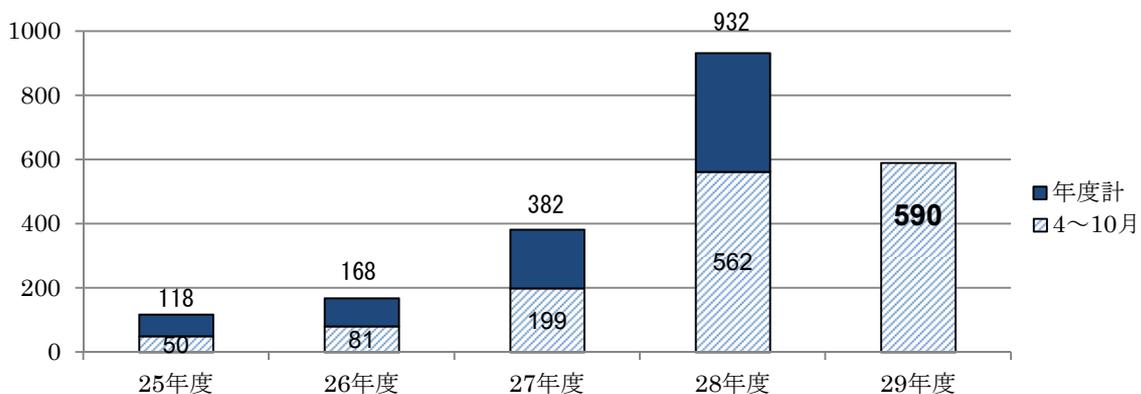
— 消費者トラブル情報 —

＜あいちクリオ通信 平成29年12月号 (No. 354) ＞

健康食品等の定期購入に関する相談が依然として増加！

- 平成29年4月～10月に愛知県及び市町村の消費生活センター等に寄せられた相談のうち、昨年度急増した通信販売による健康食品等の定期購入に関する相談は590件で、前年同期（562件）と比べても5.0%増加し、依然として増加傾向が続いています（下図参照）。
- 「インターネット通信販売で、通常価格より低価格で購入できるため注文したところ、定期購入だった。定期購入だとは知らなかったのでやめたい。」といった相談が多数寄せられています。
- 具体的には、「SNSで健康食品が初回100円とあったのでWEBサイトから申し込んだ。後から定期購入だと分かった。やめたい。」、「インターネット広告を見て、お試し価格980円の化粧品を注文したところ、最低4回購入しないと解約できない定期購入だった。解約したい。」等の相談が多く見受けられます。
- 契約トラブルに遭ったり、不安や疑問に思ったりした場合は、県又はお住まいの市町村の消費生活相談窓口にご相談しましょう。

【通信販売による健康食品等の定期購入に関する相談件数】（単位：件）



愛知県及び市町村の消費生活センター始め市町村消費生活相談窓口が、平成29年12月6日時点のPIO-NET（全国消費生活情報ネットワークシステム）に登録した相談のうち、通信販売による定期購入に関する相談のデータを集計しています。

通信販売による定期購入に関する相談概要とアドバイス

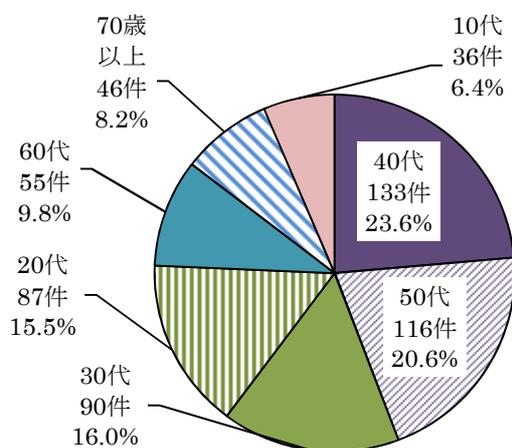
＜データ及び最近の事例から＞

☆ 平成29年4月～10月に寄せられた相談590件について、契約当事者の年代別で見ると、40代が133件（23.6%）で最も多く、次いで50代が116件（20.6%）、30代が90件（16.0%）となっています。（年齢不明の27件を除く。）

☆ 商品別では、健康食品が307件（52.0%）で最も多く、次いで化粧品が203件（34.4%）となっています。

☆ 相談内容別では、「インターネット通販」が512件（86.8%）で最も多く、次いで「解約」が474件（80.3%）、「電子広告」が222件（37.6%）、「連絡不能」が180件（30.5%）となっています。

◆契約当事者年代別（不明除く）



◆契約当事者性別（不明除く）

女性：413件（70.2%）
男性：175件（29.8%）

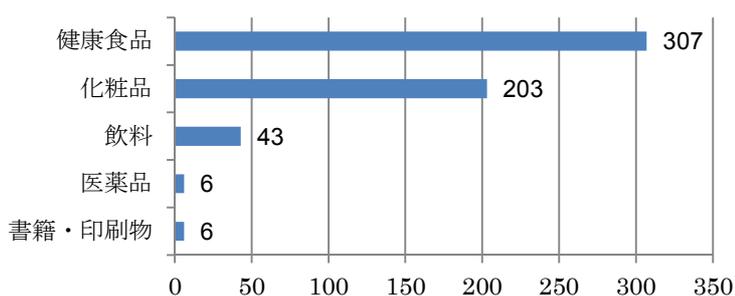
◆契約当事者職業等別（不明除く）（上位3種）

給与生活者：315件（57.1%）
家事従事者：97件（17.6%）
無職：68件（12.3%）

◆契約購入金額

平均額：1万5千円 最高額：81万円

◆商品別（上位5種）



◆既支払額

平均額：4千円 最高額：20万円

◇愛知県内の相談件数内訳

愛知県	172件
市町村	418件
計	590件

◆相談内容別（上位6種、重複計上）

相談内容	主な内容	相談件数(件)	割合(%)
インターネット通販	インターネット通販の利用に関するもの	512	86.8
解約	解約したい等	474	80.3
電子広告	インターネット上の広告に問題がある等の苦情	222	37.6
連絡不能	電話をしても話し中で繋がらない等の苦情	180	30.5
誤解・勘違い	勘違いしてしまった等	122	20.7
返品	返品したい等	110	18.6



愛知県に寄せられた相談事例

◎SNSで健康食品初回100円とあったのでWEBサイトから申し込んだ。後から定期購入だと分かった。やめたい。(30代、女性)

SNSで「健康食品初回100円」とあったので、販売会社のWEBサイトにアクセスし、「規約に同意する」にチェックを入れて申し込んだ。その後の販売会社からのメールには、「定期購入のためキャンセルはできない。2回目は15日後に発送する。」と記載があったが納得がいかず、「定期購入だと認識せずに申し込んだのでキャンセルしたい。」とメールをしたが返信がない。やめたい。

(助言) 画面を閲覧した時期や使用した端末等によってWEBサイトの画面の見え方が異なることがあり、実際に申し込んだ時の画面の状況では定期購入だと認識できなかったと申し出ることを助言した。一方で、規約に解約条件の記載があり、「同意する」とチェックをしたのであれば、キャンセルするのは難しい旨を説明した。販売会社に詳しい状況と言い分をメールで申し出て回答を待つか、電話、ハガキ等で通知する方法があることを助言した。

◎インターネット広告を見て、お試し価格で注文した化粧品が4回購入しないと解約できない定期購入だった。解約希望。(60代、女性)

「美容」と検索して見つけたインターネット広告を見て、化粧品を初回980円のトクトクコースで注文した。1回だけの契約だと思っていたが、送られてきた商品に同封されたコースの説明を見て初めて定期購入だと気がついた。4回も継続したくないので解約したい。

(助言) WEBサイトを当所で確認したところ、広告画面に「トクトクコースの募集要項を必ず御確認ください。」と記載されており、「最低4回、4か月以上継続、合計金額18,000円、発送後の返品交換不可」等の記載が確認できた。契約条件についての記載があり、同意をしている場合は、無条件での解約は難しいことを説明した。

また、募集要項に、「4回未満で解約する場合は、送付済み商品の定価代金と送料を消費者が負担することで解約に応じる。電話かメールにて解約の申出ができる。」との記載があったので、記録が残せるメールで申し出てみたらどうかと助言した。

トラブルを防ぐアドバイス

【健康食品や化粧品等をインターネット通信販売で購入する際は次のことに注意しましょう】

- 通信販売には、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が、送料は消費者が負担することになります。
- 申し込む前に、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、解約の申出方法や申出先について表示されているか等を十分に確認しましょう。

【通信販売による定期購入契約に関する表示が義務づけられました(特定商取引法)】

(平成29年12月1日以降の商品等の販売又はサービスの提供の場合に適用されます。)

- いわゆる定期購入契約の場合は、通信販売の広告やインターネット通信販売における申込み・確認画面上に、定期購入契約である旨及び金額(支払代金の総額等)、契約期間その他の販売条件を表示しなければなりません。
- たとえば、申込みの最終段階の画面上において、定期購入契約の主な内容の全てが表示されず、又は内容の一部が容易に認識できないほど離れた場所に表示されている場合は、消費者の意に反して申込みをさせようとする禁止行為に該当するおそれがあります。



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、お早めに愛知県消費生活総合センター及び西三河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
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29年3月末日をもって、尾張、海部及び知多消費生活相談室の相談業務は終了しました。			
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。)			※H29.11.1現在
○東三河消費生活総合センター	(0532)51-2305	○西尾市消費生活センター	(0563)65-2161
・東三河消費生活豊川センター	(0533)89-2238	○犬山市消費生活センター	(0568)44-0398
・東三河消費生活蒲郡センター	(0533)66-1204	○常滑市消費生活センター	(0569)47-6116
・東三河消費生活田原センター	(0531)23-3818	○江南市消費生活センター	(0587)53-0505
・東三河消費生活新城センター	(0536)23-6260	○小牧市消費生活センター	(0568)76-1119
○名古屋市消費生活センター	(052)222-9671	○稲沢市消費生活センター	(0587)32-2594
○岡崎市消費生活センター	(0564)23-6459	○東海市消費生活センター	(052)603-2211
○一宮市消費生活相談窓口	(0586)71-2185	○大府市消費生活センター	(0562)45-4538
○瀬戸市消費生活センター	(0561)88-2679	○知多市消費生活センター	(0562)36-2688
○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、武豊町)	(0569)32-2444	○知立市消費生活センター	(0566)95-0195
		○尾張旭市消費生活センター	(0561)53-2111
○春日井市消費生活センター(市民活動推進課)	(0568)85-6616	○岩倉市消費生活センター	(0587)37-7867
○海部地域消費生活センター (津島市、愛西市、弥富市、あま市、大治町、蟹江町、飛鳥村)	(0567)23-0150	○豊明市消費生活センター	(0562)85-3712
		○日進・東郷消費生活センター	(0561)56-0039
○碧南市消費生活センター	(0566)41-3311	○清須市消費生活センター	(052)325-5151
○刈谷市消費生活センター	(0566)91-1195	○北名古屋市消費生活センター	(0568)22-1111
○豊田消費生活センター	(0565)33-0999	○みよし市消費生活センター	(0561)32-8015
○安城市消費生活センター	(0566)71-2235	○扶桑町消費生活センター	(0587)93-1111
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!)			