

ネット通販の定期購入に関するトラブルが全世代で増加

全国相談件数
2015年 4,141件
2020年 59,172件

注意報発令中



5年で
相談件数
14倍増

「あっ、この美白クリーム 初回価格が安い！」

「いつでも解約できる、2回目から解約しよう」と、とびつくと…

怖～い目に遭いますよ



事例

学生A男さん(20歳)の場合

「肌に優しい除毛クリームか～、500円!安い!」と、注文し2日後に届いた。ところが3週間後にまた届いた。1回だけの注文のつもりが、5回購入が条件の定期購入だった。しかも!2回目降は5,000円。

A男さんもB子さんも2回目以降は受け取りたくないし、高額な料金を支払いたくありません。そこで、思いついたのが、

「そうだ!受取拒否すればいいや。」

受け取らなければ支払う必要ない。」

しかし…

これは正しい対応ではありません。

受取拒否しても、支払請求書は届きます。契約は継続しますので、支払の義務は継続されます。

事例

主婦B子さん(50歳)の場合

「定価1万円の美白クリームが初回500円で試せるなんてお得!いつでも解約できるし!」と注文して1週間後に商品到着。納品書によると、2回目は10日後に届く予定。慌てて解約窓口に電話したが、「ただ今お電話が大変混みあっています。」のメッセージ。その後、何度かけても電話はつながらない。



1回だけの『お試し』のつもりが、実は『定期購入』が条件となっていたり、『いつでも解約可能』と書いてあったのに、解約窓口の電話が全くつながらず解約できなかったというトラブルが多発しています。

ネット通販トラブルに遭わないために、注意したいこと

こんなネット広告は要注意

通販サイト

申し込み最終画面

「今だけ」「特別」「限定」と消費者の購買意欲をくすぐる言葉が書かれている

低価格ばかりを強調している

契約内容や返品特約などの重要なことが、金額から離れたところに小さい文字である

究極のカバーファンデーション

特別限定キャンペーン中
12,000円

お試し価格 **1,980円**

今すぐ注文する

~~~~~

お試し価格は4回以上の購入が条件です。  
2回目から12,000円の価格になります。

何度もスクロールしなければ全体が表示されない  
重要な契約条件は小さい文字で書かれている

ご注文内容

キャンペーン価格 1,980円  
数量 1個  
送料 無料  
合計 1,980円

お客様情報

氏名  
住所

注文を確定する

~~~~~

お客様が解約するまで毎月届きます。
2回目からは定価の12,000円での購入となります。



定期購入契約であるという表示が無く、初回分の数量・金額しか表示されていない

最終確認画面でチェックしたい6つのこと

最終画面のスクリーンショットは必ず撮ってね！

6月1日からネット通販の注文を確定する直前の画面（最終確認画面）では、下記の6つについて分かりやすく表示するよう法律の規制が強化されました。必ず、納得できるまで確認してから注文しましょう。

☑ 分量

商品の数量、サービスの提供回数。定期購入の場合は各回の数量を確認する。

☑ 販売価格・送料

商品単価だけでなく、支払総額を確認。
定期購入の場合は、2回目以降の価格を確認する。

☑ 支払期限・方法

定期購入の場合は、各回の請求時期を確認する。

☑ 商品の引渡時期

定期購入の場合は、2回目以降の発送時期について確認する。

☑ 契約申込期限

季節商品など期間限定で販売されている場合は、申込期限を確認する。

☑ 返品や契約解除

返品や契約解除の条件、連絡方法（電話・メール等）連絡先などを確認する。

上記6つを確認して、「安すぎておかしい」「返品や解約の説明の文字が小さい」など、よくわからない、おかしい、怪しいと少しでも感じたら、利用するのはやめましょう。SNSやYouTubeの広告から注文画面に入った場合は、必ず、事業者名で検索しホームページで利用規約を確認しましょう。

解約できない



解約先がわからない

サブスク（定額制サービス）の 請求トラブルにご注意を！



サブスクリプションサービス(サブスク)とは

「月額〇円で使い放題」のような定額制サービスのことで、
沢山使う人にはお得感があり、便利なシステムですが・・・



事例1 トライアルのつもりが・・・

スポーツチャンネルが観たくて、3か月間無料キャンペーン中のスポーツチャンネルに申し込んだ。

その後、解約することを忘れていたら、毎月2千円のクレジットの引き落としがされていたことを、半年経過してから気が付いた。



事例2 1回だけのつもりが・・・

パソコンの操作方法をネット検索したら、パソコンのメーカーと思われるサポートサイトがあったので、個人情報を入れて申込み、質問に答えてもらった。

それ以降毎月4千円のクレジットの引き落としがあることに3か月経過後に気が付いた。1回だけのサポートのつもりだったので、回答メールも消してしまい契約先が分からない。

利用するなら

「さ」「ぶ」「す」「く」を チェックしてトラブルを防ごう！



サービス期間が完了したら有料契約に自動更新されることに注意しましょう！



一、またエラー。申込時のユーザーID とパスワードを忘れないように管理しましょう！



ぐに解約できるよう、契約時に解約方法と連絡先を確認しておきましょう！申込み画面はスクリーンショット！



レジットカードの利用明細を確認して不要な契約は解約しましょう。

解いてUP！消費者カクイズ

Q: アイドルのサイトだと思いクリックしたら、年齢確認ボタンがあった。年齢登録したら「アダルトサイトに登録完了」という画面になり、登録料10万円を支払わなければ裁判を起すことと書いてある。誤って登録をした人は30分以内に電話するようにとあった。この場合の対応は？

- ① 間違えて登録したと伝えるため、すぐに電話をする
- ② 無視する

解答と解説

A. ②

年齢確認部分のボタンを押しただけでは、契約は成立していないため料金を支払う必要はありません。

電話をかけると相手に自分の電話番号などの個人情報を伝えてしまうこととなります。無視しましょう。

令和3年度東大和市消費生活相談概要

販売方法別の相談件数トップ3

順位	商品分類	主な相談の特徴
1位（42件）	インターネット通販	定期購入の解約、連絡不能（偽サイト）
2位（39件）	詐欺	フィッシング詐欺、架空請求（偽メール）
3位（35件）	訪問販売	屋根工事、電気・ガス契約切替え

相談内容の特徴

令和3年度
相談受付件数
428件

東大和市消費生活センターは、昨年度から毎週5日間（月～金）相談を受け付けています。相談件数は令和2年度と比較するとほぼ横ばいでしたが、各世代のスマートフォン普及率が上がったことから、ネットを介した消費者トラブルの相談が増えています。

1位『インターネット通販』は、定期購入と思わずに申込み、解約ができないという相談や、ネット注文した商品が届かない、事業者と連絡ができないという相談です。

2位『詐欺』は、クレジットカード会社や宅配業者になりすましたメールが届き、個人情報を抜き取ろうとするフィッシング詐欺に対する手口や、アダルトサイト登録完了という画面に切り替わり、解約料を要求するという手口に対する相談です。

3位『訪問販売』は、「近所の工事をしたついでに屋根をみますよ」、「火災保険を利用して屋根を直せますよ」と言葉巧みに高額な工事の契約をさせるという手口に関する相談です。契約当事者の家族や周りの人がおかしいと気づき、相談に繋がったという事例もありました。

おかしい！どうしたらいいんだろう！？というときには、消費生活センターに相談してみましょう。

東大和市消費生活センターでは、お困りごとに対して、助言や情報提供を行っています。うっかり契約してしまったからとあきらめてしまわず、ご相談ください。

クーリング・オフ期間が過ぎていても解約できる場合もあります。



***** 東大和市消費生活センター *****

相談日時：月～金曜日 午前10時～正午、午後1時～4時

相談場所：東大和市役所 3階 ⑦番窓口 地域振興課

☎ 042-563-2111 内線1713

【東大和市ホームページもご覧ください】 <https://www.city.higashiyamato.lg.jp>

トップページ ➡ 暮らしの情報 ➡ 生活情報 ➡ 消費生活センター