

「解約料の実態に関する研究会 (JADMA説明資料)」

公益社団法人日本通信販売協会



JADMA（ジャドマ）日本通信販売協会とは

Japan Direct Marketing Association

- ▶ 1983年に通商産業省（現経済産業省）の許可を得て設立、1988年に**特定商取引法 第30条**に位置付けられる。
- ▶ 2012年に内閣府の認定を受け、「**公益社団法人**」に。
- ▶ 2018年に個人情報保護委員会では第1号となる「**認定個人情報保護団体**」に。
- ▶ 加盟会員**594**社の会費で運営（通販事業者**415**社／周辺事業者**179**社） ※2024年5月21日現在

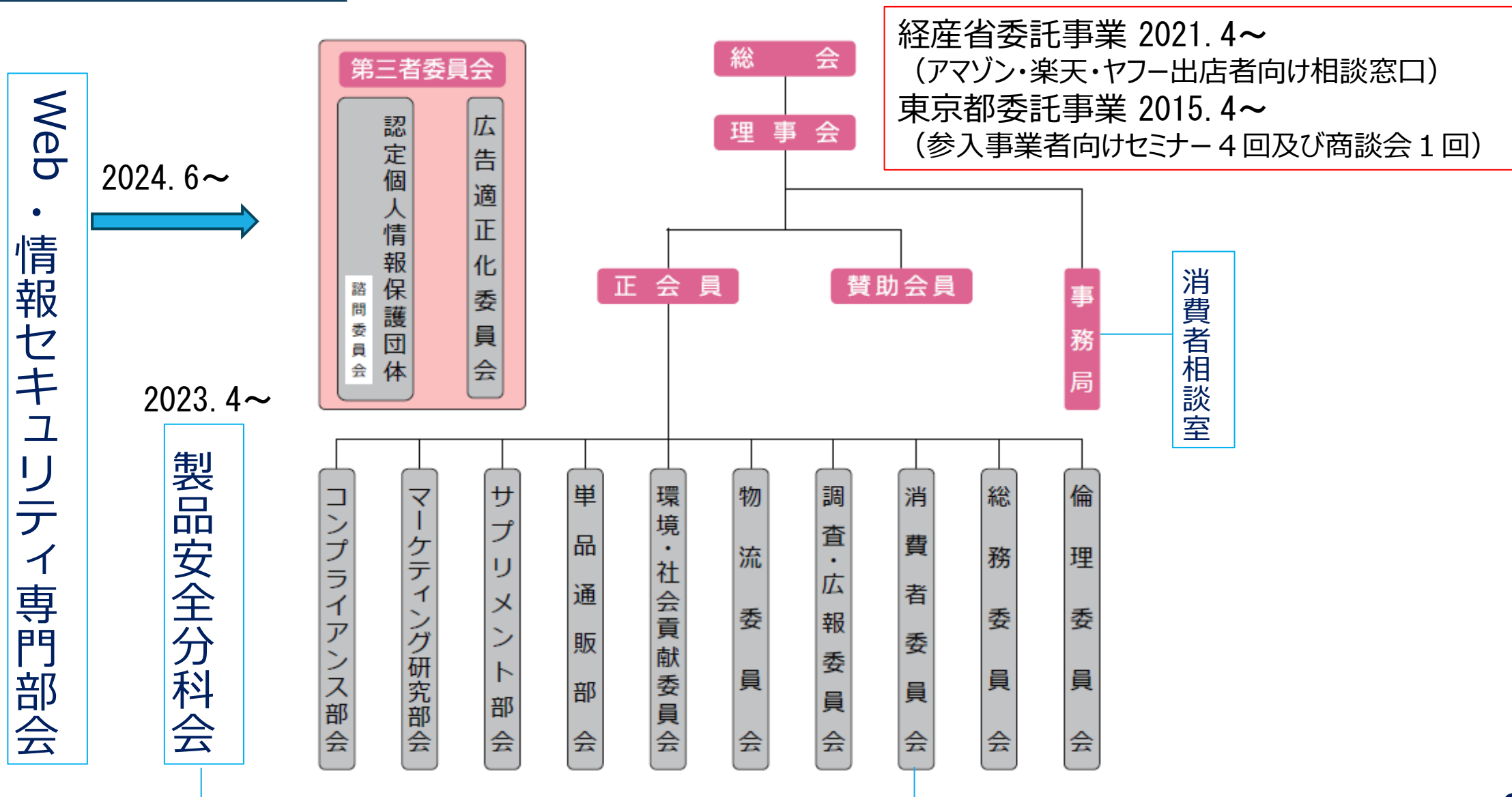
消費者保護と自主規制の2大活動が主軸

- ◆ 消費者向け（消費者教育・保護に関する活動）
 1. 苦情・相談対応
 2. 消費生活センターへの講師派遣、相談員へのオンライン講座
（栃木県・兵庫県・宮崎県/福岡県久留米市・千葉県柏市/宮城県・仙台市/新潟県長岡市 等）
 3. 学校教員向けのオンライン講座 など
- ◆ 事業者向け（業界の健全な発展に資する事業者啓蒙活動）
 1. 相談対応（通販業務にかかわる特商法・景表法、顧客対応）
 2. 通販業務に関係するセミナーの開催/年間約30回（会員は何名でも無料参加可）
 3. JADMAガイドラインの作成周知（次ページ参照） など

JADMA ガイドライン 一覧

1. 通信販売倫理綱領／倫理綱領実施基準
2. 通信販売取引条件の表示に関するマニュアル
3. 返品特約の表示に関するJADMA指針
4. 環境宣言
5. 個人情報保護に関する基本指針
6. 通信販売等を中心とした顧客情報に関する個人情報保護指針
7. 通信販売業における電子商取引のガイドライン
8. JADMAアフィリエイト広告の利用に関する管理上の指針
9. テレビショッピングに関するガイドライン
10. 通信教育に関するガイドライン
11. サプリメントの取り扱いに関するガイドライン
12. サプリメント摂取による体調変化に関する申し出対応マニュアル
13. 機能性表示食品適正広告自主基準
14. 通信販売広告における食品の表示に関する方針
15. 通信販売業界における製品事故への対応に関するガイドライン
16. 通信販売業における製品安全に関するガイドブック
17. **通販業界における物流の適正化・生産性向上に向けた自主行動計画**（2024.3）

JADMA組織体制図（分野別の情報交換会を数多く有する）



【解約料に関する考え方/設定の考え方】

通販業界の成り立ち、発展経緯において、、、

- ・ 明治時代、郵便制度が整って始まった通販は、「届いた商品が気に入らなかったから返品可能」、「いつでも交換する」からスタート。
- ・ 現在においても、通販は実物を見て購入できないので、返品交換の考え方は続いている。一方で、解約料の考え方は一般の通販会社にはあまりみられない。
- ・ 定期購入についても、一般の通販会社はいつでも返品解約、中途解約、1～数カ月の休止が可能。

JADMA会員においては、、、

会員が原則として遵守すべき事項を定めた倫理綱領実施基準で、原則返品を受けけるものとしている。

(倫理綱領実施基準 第1章表示基準 3. 返品条件の抜粋)

3. 返品条件

原則として返品を受けけるものとし、受ける期間及び返品に要する費用の条件を表示すること。

また、特注品その他商品の特性により返品を受けない場合はその旨を表示すること。

交換条件及び頒布会等の商品を継続して送付する場合の中途解約条件についても同様に上記の条件を表示すること。

【会員社抜粋20社における定期解約の取り決め】

5 / 2 3 時点での会員20社の広告表示（ショッピングサイト）を確認すると、、、

- ・ 「いつでも解約可能」 もしくは 「約束した期間以降の解約はいつでも可能」 に大別できる。
- ・ 全体の85%が、次回商品お届けの10日前までに連絡すれば解約可能。
- ・ キャンセル料（解約料）を仕組みとして取り入れている社は20社中1社。



- ・ JADMA会員においては解約料を設定する社はほとんどいないが、設定する場合は、定期で買った価格と通常価格の差額が、相当額と思われる。（健康食品の定期購入での平均購入額は、1回数千円程度）
- ・ 物販の通販で関連する優先課題は、消費者が定期コースの解約・中断・停止を希望する際に事業者と多様な手段でスムーズに連絡が取れること（一部非会員で解約妨害に近い状況がみられるため）。

【会員社抜粋20社における定期解約の取り決め】 ※参考資料

社名	取扱商品	解約方法	解約・中断の条件（日数）	解約・中断の条件その他
1 A社	食品	フリーダイヤル	お届け15日前までに連絡	3回以上の継続が約束
2 B社	飲料・健康食品・サプリメント	マイページ	お届け10日前までに連絡	
3 C社	化粧品・栄養補助食品・ボディウェア	マイページ	お届け7日前までに連絡	
4 D社	野菜ジュース、サプリメント	会員ページ、フリーダイヤル、チャットサービス	11日前までに連絡	3回目以降で解約可能
5 E社	化粧品・健康食品	マイページ	1週間前までに連絡	それぞれ約束した期間以降でなければ解約不可
6 F社	健康食品・化粧品・食品	マイページ	お届け10日前までに連絡	
7 G社	育毛剤・医薬部外品・健康食品	電話	お届け10日前までに連絡	規定回数に満たないキャンセルはキャンセル料500円と商品代金の10%を請求
8 H社	スキンケア・サプリメント	マイページ	お届け10日前までに連絡	4回目以降解約可能
9 I社	健康茶、健康食品、化粧品	マイページ	お届け予定日10日前、20時までに連絡	
10 J社	サプリメント	フリーダイヤル	お届け10日前までに連絡	
11 K社	栄養補助食品、流動食	マイページより	お届け10日前までに連絡	3回以上の届け出後に解約可能
12 L社	健康食品・機能性表示食品	マイページ	お届け10日前までに連絡	
13 M社	入浴剤、育毛剤・ヘアケア用品	電話	発送前であれば即解約可能	
14 N社	総合（定期おトク便）	電話	お届け2週間前までに連絡	
15 O社	機能性素材や健康食品	電話	お届け予定日10日前までに連絡	
16 P社	無添加化粧品、健康食品・サプリメント	会員ページ	お届け予定日6日前までに連絡	2回目で解約可能
17 Q社	健康食品・化粧品	フリーダイヤル	お届け10日前までに連絡	
18 R社	健康補助食品・サプリメント	マイページ	お届け予定日10日前までに連絡	
19 S社	スキンケア	マイページ、電話	お届け予定日10日前までに連絡	
20 T社	ドッグ・キャットフード・ペット用品	マイページ、電話、問い合わせフォーム	お届け7日前までに連絡	

【解約料に関する消費者からの苦情・相談等の状況】

2023年度消費者相談室の相談内容を「手数料」（解約料での表記が少ない為）をキーワードに検索すると、2023年度374件（全体シェア14.2%）（前年比▲28.0%）の相談が確認された。大きく減少した理由として、解約時に差額を請求するケースが見受けられた国内非会員社による、返品特約誤認や解約妨害とともとれる化粧品販売サイトの減少に起因していると思われる。

- 縛り無しの定期コースで、元々解約手数料を設定して表記しているケース。
 - 本来、返品解約は出来ないが、特別に初回購入価格と通常価格との差額分や送料を負担するのであれば、応じるケース。
 - 本来、返品解約は出来ないが、購入者側から差額を支払う提案を行い、返品解約に応じてもらうケースもある。
- ※いずれも、広告や最終画面に解約条件が表記してある場合が多い。（回数縛りや解約のタイミング等）

2024年の相談事例											
定期初回で解約	事業者1	初回9,656円⇒3,650円、いつでも休止・再開・解約可能ですが、2回目を受け取らずに解約した場合は、不正転売防止および解約手数料として6000円をご請求いたします。次回発送予定日の10日前までに お電話ください。									
2023年度「解約手数料」「違約金」で検索した事例											
縛りあり定期解約	事業者2	初回500円の歯磨きを買い、届いて支払った。 定期購入だったが、効果がないので解約しようとしたら、「3回は購入が必要です」と言われた。 2回目、3回目は3本ずつ届き、12,000円もする。解約する場合は、違約金19,000円かかる。 (回数縛り、違約金の表記あり)									
縛りあり定期解約	事業者3	商品価格 初回 5,980円（税込）2回目～4回目 各 10,960円（税込） お約束継続回数内の解約は、原則として受け付けておりません。但し、特別の理由がある場合、 違約金として 解約事務手数料11,000円（税込）を頂戴しております。									
縛りあり定期解約	事業者4	【商品名】と言う辛い調味料を「お試し初回500円」で購入した。 2回目の商品が届いた。4袋入っていて、13,997円だった。 会社に連絡したところ、「4回購入が必要な定期購入です。返品はできません。あと2回購入が必要だが ここで解約する場合は13,976円の解除料がかかる」と言われた。									
大型家具返品	事業者不明	ネット通販でソファを注文した。搬入予定日に配達されたが玄関から入らなかった。 返品することにしたのでそのまま持ち帰ってもらった。 後日、会社から「往復送料と違約金（商品代金の10%）の合計4万円が発生します」と連絡が入った。									
サブスク解約	事業者5	会員種別は3つ。①プレミアム会員 2980円/月 12か月の継続条件あり ②スタンダード会員 3980円/月 6か月の継続条件あり ③ライト会員 4980円/月 継続条件なし 1月 ネット広告をみてトレーニングジムの契約をした。「2か月無料」と書いてあった。 2か月で解約しようとしたところ、「違約金がかかる」と言われ13,200円請求されている。 会社は「利用規約に書いてありましたよね。払って下さい」と言う。									