

## 定期購入相談事例と問題点

2020年6月29日

(公社) 全国消費生活相談員協会

増田悦子

本協会の自主事業である週末電話相談室に、2019年度に寄せられた定期購入に関する相談の中から一部を抽出しました。1つの相談事例の中に複数の問題がありますが、主な問題として分類しています。

### 1 定期購入であることの表示が不十分、契約内容が不明瞭

#### 〈事例1〉

半年前、痩せるサプリがお試し540円だったのでコンビニ後払いで購入した。届いた時に入っていた書面で最低4回購入する定期購入で、2回目以降は7,000円になることがわかった。すぐに電話で断ったが、定期購入であることが表示されていると言われ解約できなかった。540円はコンビニで支払ったが2回目は保留にしてもらっていた。最近コンビニ後払いの業者から弁護士に回収依頼すると手紙が届いた。再度業者に苦情を言うと定期を解約するが定価9,000円を2本購入するよう言われ納得できない。

(相談者 40歳代 男性 給与)

#### 〈事例2〉

4日前、スマートフォンの広告に、「美容液の定価9,800円が2,980円、定期購入ではない」と書かれていたので申込みした。定期購入のトラブルを知っていたので、表示はよく確認した。商品が届き、同封されていた紙に、「4回の定期購入で総額29,800円」と書かれていた。表示と相違する。届いた商品を返品し取消ししたい。支払いはコンビニ後払いでまだ支払っていない。

(相談者 50歳代 女性 給与)

#### 〈事例3〉

2か月くらい前にインターネットで定期コースであれば初回完全無料、単品注文もできるダイエットサプリを見つけて注文した。初回が届いた後、後払いの請求書5,000円が届いたので単品注文と思っていたが、2回目の商品が届いた。販売会社に定期コースなのか単品注文なのか確認したいが、何度電話をしても話し中でつながらない。明日が初回の支払期限だ。

(相談者 50歳代 女性 家事)

#### 〈事例4〉

パソコンでネット検索中、「キャンペーン。まずはお試し」との広告を見てシミ取り美白クリームを電話で申込んだ。1本2,000円をコンビニ後払いで支払った。1カ月以

上たった昨日、2本届き 8,000 円の請求書が入っていた。いつでもやめられる定期購入のようだが、ネットの広告に定期購入とは書いてなかったし、電話で申込んだ時にも説明されていない。返品したい。  
(相談者 60 歳代 女性 給与)

### 【問題点】

事例 2 は、事実であれば虚偽の広告による誤認しての申し込みであり、消費者としては取消しを主張できると考えられますが、広告の確認が容易ではありません。

事例 3 は、定期購入か単品の申込みかの表示がわかりにくく、問い合わせをしようと思っても連絡が付きません。定期購入の申込みであれば「初回完全無料」が虚偽、単品の申込みであれば、「単品購入」であることが虚偽です。

相談からは、広告のトップで、「お試し価格」「初回 0 円」などと強調され、「今すぐ注文」などのボタンが表示されると、他の条件や打消し表示を見ることなく申し込んでいることがわかります。特商法平成 28 年改正後、定期購入についての表示はほとんどされています。それにも関わらずこれほど相談がなくなるのは、消費者が不注意であるというより、事業者が、最低限の法定記載事項だけを記載し、より分かりやすくという視点での広告表示をしていないからだと思います。

消費者庁から業務停止命令が出された事業者の広告は、「最終画面で、定期購入であることが申込みを完了させるボタンよりも下に、著しく小さい文字で表示し、かつ、何回もスクロールしなければその内容を最後まで確認することができない表示になっていた」ということでした。定期購入のトラブルがなくなる現状からは、強調表示と打消し表示は同じ程度の文字の大きさ目立たせ方にすることや、有利な契約をするために別途契約条件がある場合には近接して記載するなどを示し、消費者に誤解を与える表示を禁止することが必要だと考えます。

加えて、勧誘と広告の問題は、消費生活相談の現場では解決していません。それに違反した表示を見て誤認して契約した消費者については、契約の取消しができるといった規定が必要だと考えます。

## 2 SNS 広告の確認が困難、どこを經由して販売会社の申し込み画面に繋がったのかわからない

### 《事例 5》

動画サイトを見ていたら、塗るだけでセルライトを落とすことができるというジェルが 100 円で販売されていたので申し込んだ。販売サイトをスクリーンショットしていたのでよく見てみると、3 回目まで受け取らなければならない定期購入で支払い金額が 28,000 円になると書かれていた。解約しようと電話をかけたが、休みのため出ない。

(相談者 20 歳代 女性 給与)

#### 《事例6》

数日前に娘あてにダイエットサプリが届いた。娘は動画投稿サイトの広告を見て10円で購入できるというので注文したようだ。公式販売サイトを見たら初回は10円だが、3ヶ月間計6袋の商品を受け取ることが条件で総額は約17,000円となっている。娘は定期購入とは知らなかったし高額すぎて払えないと言っている。

(相談者 40歳代 女性 給与 契約者 18歳)

#### 《事例7》

動画サイトの広告で、いびきに効果のあるサプリのサンプルが980円と書かれていたので申し込み、商品に同封されていた払込票でコンビニから払った。使用したが効果はなかった。しばらくしたらまた送られてきて驚いた。販売会社にサンプルしか頼んでいないと電話して、定期コースになっていると初めて知った。納得いかないので2回目の代金6,000円を支払わず放置していたら法律事務所から督促状が届いた。販売会社に電話すると、払わないと法的手段をとるとまで言われた。

(相談者 50歳代 男性 給与)

#### 【問題点】

相談からは、動画サイトの広告やSNS広告には定期購入であることの記載がなく、虚偽誇大広告により誘引されていることが推測されます。しかし、消費生活相談の現場では、どのSNS広告を見たのか、どこを経由して販売会社のサイトに入ったのかなどの確認が困難です。

また、販売会社がアフィリエイトを装ってSNS広告を出しているケースもあるようですが、消費者からは、販売会社が出しているSNS広告か、アフィリエイトなのか区別がつかないことも問題です。

たとえアフィリエイトが行ったとしても、虚偽誇大広告により結果的に利益を得るのであれば、販売会社はSNS広告について基本的に責任を負うべきではないかと考えます。また、トラブルが生じた時のために、広告画面の保存、開示の義務付けが必要だと思います。

SNS広告は、誇大な広告のスクロールが長く続き、1対1の勧誘に近い状況にあります。こうしたアプローチは単に広告とは言えず、勧誘以外の何物でもないと考えます。思わず入り込んでしまい不意打ち性の高い勧誘による契約は、クーリング・オフも視野に入れた解除権が必要と考えます。

## 2 未成年者契約

#### 《事例8》

数日前に高校生の娘が、雑誌で見つけた初回無料のニキビクリームをスマートフォン

から注文した。娘は定期購入とは理解していたが、途中でやめるつもりでいたという。ネットで確認したところ4回の定期購入であり、総額約2万円の支払いが必要とわかった。消費者相談窓口で相談したところ「娘さんが親の同意を得て契約した」というチェックボックスにレ点を入れているので未成年者取消しはできないと言われたが納得できず、未成年者契約の取消しの書面を送付した。商品は宅配業者に留め置きしてもらっている。商品の返送先を案内してほしいとの一文を書面に入れたが、何の連絡もない。

(相談者 40歳代 女性 給与 契約者 17歳 女性 高校生)

#### 《事例9》

9日前に動画サイトの口コミ比較サイトで、ダイエットオイル初回100円という広告を見て申込んだ。商品が送られてきて開封したが、まだお金を支払っていない。数日前に2回目の商品を送るというメールが来た。家族が電話番号をインターネットで調べたところ、2回目以降約3万円の商品が送られてきて詐欺だという書き込みを見つけた。定期購入と書かれていなかったと思う。自分は中学3年生で、申込んだ時に生年月日を入力した。

(相談者 15歳 女性 中学生)

#### 《事例10》

3週間ほど前、投稿サイトでダイエットサプリの広告を見つけた。初回が10円とあったので、1回限りの金額と思い注文した。ところが昨日ポストに同商品が2個届いていた。1つには10円のコンビニ払いの請求書、もう1つには2,980円の請求書が入っていた。驚いて改めてサイトを見たら、6回の定期購入となっていた。高額で払い続ける事はできない。申込む際の画面に未成年者の保護者の同意に関するチェック欄には入力した覚えはない。

(相談者 14歳 女性 中学生)

#### 【問題点】

SNS広告がきっかけになることが多く、支払い方法もコンビニ後払いが選択できるということから、未成年者のトラブルが多数寄せられています。

未成年者かどうかの確認が必ずしもあるわけではなく、また、同意で争いになるケースでも、規約の中に「未成年者ではない」という項目があって、「規約に同意」することにレ点を入れるケースもあり、未成年者であることの確認をしたとは言えません。そもそも無料や格安で商品が手に入るという広告により申し込んだ契約です。総額がお小遣いの範囲を超えて高額になると理解していたら、申し込んでいたとは考えにくいのではないのでしょうか。未成年者が販売会社から未成年者取消しができないと言われたり、請求書に「弁護士による回収」などの記載があったら、なんとかして支払ってしまうケースもあると思われます。

加えて、消費生活相談では、未成年者契約の取消しを主張した場合、確かに未成年者

が申し込んだかの確認や、親権者の同意について話し合いが必要です。

未成年者の同意をとることの義務、その取り方に、一定の規定を設ける必要があると考えます。

#### 4 販売会社に連絡がつかない

##### 《事例 11》

インターネットで「直ぐ痩せられる」「初回無料」という広告を見て、ダイエットサプリをコンビニ払いで申し込んだ。しかし、下痢をしたので解約しようとしてウェブページを確認したところ、定期購入の契約であり1回目で解約するには定価と送料の合計6200円を払うことになることがわかった。払っても解約しようと電話をしたところ、コールセンターで、担当者は「私では解約を受けられないので担当者に代わります」と言った。電話が来るかと思ったが来ず、再度電話をしたところ電話が繋がらない。何度かけても繋がらず、20分位待っても繋がらなかった。無料電話番号ではないのでお金ばかりかかる。解約は電話のみと書いてあり、電話が繋がらず商品が届いた場合は払わないといけないのか。

(相談者 50歳代 男性 給与)

##### 《事例 12》

先月、定期購入でなく1回だけ購入し試せると広告が製薬会社のサイトにあったので、申込みをしたところ、申込後に定期購入となっていることがわかった。サイトのメールフォームからキャンセルを申し出た。2週間経って商品が届いたが、キャンセルしたので着払いで送り返し、再度メールフォームでキャンセルしたと送信したら、キャンセルは平日9時から17時の間に電話で返信が来た。しかし、その時間は仕事なので電話ができない。その後、請求書が届いたが無視をしていたら督促のハガキが届いた。支払いたくない。

(相談者 60歳代 女性 給与)

##### 《事例 13》

3か月前に、除毛クリーム初回500円というスマホの広告を見て注文し、初回分の支払いもした。翌月にまた除毛クリームが届いたが、定期購入だと気づかず受け取り拒否を2回した。その後、約6000円の請求書が別会社から届き、定期コースの注文になっていたことに気付いた。事業者に電話をしたが混みあって繋がらず、メールを数回送っても返信がない。請求書には支払いがない場合は弁護士による回収に移行すると書いてあるが、どうしたらいいか。

(相談者 16歳 女性 高校生)

#### 【問題点】

事例11は、定期購入であることの表示が不十分であり、誇大広告の可能性もあります。また、申し出を受け付ける体制になっていず、解約拒否とも考えられる対応となっ

ています。

事例 12 は、原則、定期購入契約だが 1 回だけでも解約が可能という契約と推測されます。しかし、解約申し出ができなければ、1 回だけで解約が可能とは言えません。平日は仕事で連絡しにくいのは普通のことです。申し込みだけいつでもネットで可能とし、解約については平日電話だけという制限をかけた対応は、解約を拒否していることと変わらないと考えます。

事例 13 は、事業者に申し出しようとしても電話が繋がらない、メールをしても返信がない状態であり、連絡先の表記がないのと同じと考えられます。

インターネットで申込みした場合において、インターネットによる解約受付を義務化する必要があると思われます。

## 5 支払い方法と債権譲渡

### 《事例 14》

2 か月程前に、お試し無料の酵素サプリを高校生の娘が親の同意を得ず申込んだ。どこかの相談窓口で助言を受けて、メールで未成年者契約の取消を通知し了承された。商品は指示された通りに返送したが、先月と今月、コンビニ後払いの会社から 2 回目、3 回目の 6,000 円の請求書が 2 度届いた。電話をしても誰もせず、メールをしても返信がない。どう対処したらよいか。

(相談者 50 歳代 女性 家事 契約者 17 歳 女性 高校生)

### 《事例 15》

スマートフォンの広告を見てダイエットサプリを申込んだ。その後、インターネットで「体調不良をおこした。事件性あり、詐欺だ。」という評判をみつけた。商品は 3 回届いたが受取拒否をした。昨日、料金後納会社から督促状が届き 6 日後までに支払うか、相談の電話をすること、放置すると弁護士に債権を譲渡すると書かれている。今までに 3 回ぐらい架電したが電話が通じなかった。商品を受け取っていないのに支払う必要はあるのか。消費者庁から、この健康食品は下痢などの健康被害が短期間に急増していると公表されているので飲みたくない。(相談者 20 歳代 女性 給与)

### 【問題点】

クレジットカードを持たない未成年者等が、コンビニ後払いを利用するケースが多くあります。

事例はともに立替払い型のコンビニ後払いですが、消費者は仕組みを理解していません。さらに、現在、ほとんどが債権譲渡型のコンビニ後払いと思われます。連絡がつかず話し合いができない状況にある消費者に、別の会社から請求書が届いたり、弁護士による回収等の連絡があれば、消費者は混乱します。消費者としては、取引に問題があっ

たら販売店に申し出て解決のために話し合いをするのが通常です。立替払い型の決済サービスに関する規制が必要と考えます。

## 6 危害危険

### 《事例 16》

インターネットで「直ぐ痩せられる」「初回無料」という広告を見て、ダイエットサプリをコンビニ払いで申込んだ。しかし、下痢をしたので解約しようとしてウェブページを確認したところ、定期購入の契約であり1回目解約するには定価と送料の合計6200円を払うことになることがわかった。払っても解約しようと電話をしたところ、コールセンターで、担当者は「私では解約を受けられないので担当者に代わります」と言った。電話が来るかと思ったが来ず、再度電話をしたところ電話が繋がらない。何度かけても繋がらず、20分位待っても繋がらなかった。無料電話番号ではないのでお金ばかりかかる。解約は電話のみと書いてあり、電話が繋がらず商品が届いた場合は払わないといけないのか。

(相談者 50歳代 男性 給与)

### 《事例 17》

3か月前にインターネット広告を見てしわ取り美容液を1本3900円で購入しコンビニ後払いで代金を払った。翌月、販売会社名で商品が届いたが購入したつもりはなかったため受け取り拒否をした。その後コンビニ後払いの運営会社名で支払いの催促をするハガキが届いたので電話をすると、「販売会社に連絡するように」と言われた。販売会社に連絡し「解約したい」と伝えると、「4回の定期購入が条件の商品なので、4回分の商品を受け取って代金を払った後でない」と解約できないと言われた。申込んだ時に定期購入という記載はなかった。1回目の商品を使ったら肌がピリピリして合わなかったため購入したくない。今月、3回目の商品が届き受け取り拒否をしたが、今後の対応方法を知りたい。

(相談者 60歳代 女性 無職)

### 《事例 18》

3か月前、無料動画サイトの、お試し価格300円の広告を見てダイエットサプリメントを申込んだが定期コースと気づけなかった。2回目が届いたので何度か電話をしたが繋がらず、メールで申し出たら4回購入が条件となっていると返信がきた。2回目からは送料込み7,000円なので4回で総額21,000円になる。コンビニ払いで3回支払った。効果を出すためには12カプセル飲んでいてる人もいとチラシが入っていたので4カプセル飲んだら下痢になった。健康診断でもいきなり膵臓の状態が悪いとの結果がでた。国から、健康被害が出ているとの公表があったのでせめて未開封分だけでも返品し返金してほしい。

(相談者 40歳代 女性 給与)

### 【問題点】

使ってみないと自分に合うかどうかわからない化粧品やサプリメントは、合わなかったら危害危険に繋がります。本来、「お試し」できることは消費者にとって有益です。しかし、解約ができない定期購入契約では、「お試し」の目的が単にまとめて高額な商品売ることであり、消費者が望む「お試し」ではありません。

効果を得るために過剰な摂取を促すような広告や、健康被害が出ている商品の広告をそのまま放置していたような場合について、販売会社の責任を明確にすべきと考えます。同時に、アフィリエイトが行っていた場合にも、アフィリエイトの責任を明確に示すべきだと考えます。