

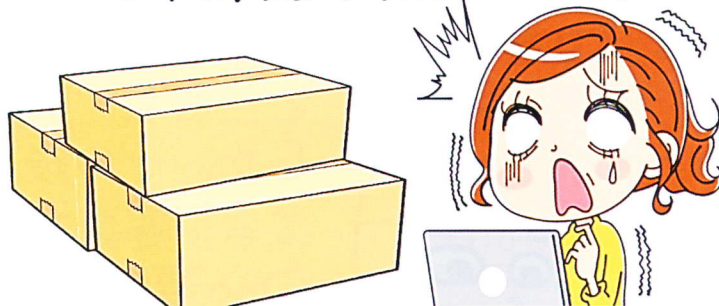


# 定期購入トラブル激増！！

初回お試しのはずが 2 回目 3 回目も?!

ご注意ください！中途解約は極めて困難です！

お試しのつもりで購入したら  
定期だった!!  
どう対処すればいいの？



2018 年度（2018 年 4 月～2019 年 3 月）

23,002 件

2019 年度（2019 年 4 月～2020 年 3 月）

50,493 件

2020 年度（2020 年 4 月～2020 年 8 月 20 日時点）

21,327 件

販売サイトで「初回送料のみ」「初回お試し 100 円」「初回限定 95%OFF」等、激安価格で購入できることを広告し、実際は 3 回や 4 回の定期購入が条件となっているサプリメントや飲料、化粧品等の通信販売に関する相談が全国の消費生活センターに多く寄せられています。相談件数は激増しています。ちなみに、2015 年度は 5,922 件でした。

## 主な相談事例

【事例 1】動画サイトで「ダイエットサプリお試し 500 円」の広告を見て注文。最近、初回と同じ商品が届き、商品代金約 6000 円の請求書が同封されていたので販売サイトに問い合わせたところ、「4 回の定期購入が条件の契約だ」と言われた。そう書いてあったのかどうか覚えていない。こんな高額になるとわかっていたら契約しなかったと思う。

【事例 2】スマートフォンで注文したお試しのサプリメントが届いた後、頼んだ覚えがないのに 2 回目商品発送の案内メールが届いた。4 ヶ月分がまとめて送られてきた。商品代金は約 4 万円。販売サイトに解約を申し出たが「利用規約に書いてある」と言われた。利用規約を読んでいない点は自分の落ち度だと思うが、未開封なので解約に応じて欲しい。

全国の消費生活センターに寄せられた「定期購入」に関する相談件数です。

その他、以下のような相談も寄せられています。

- ◆ 定期購入契約を解約するには通常価格で商品を購入する必要があると言われた。
- ◆ 通常価格での商品購入が「解約保証」の条件になっていた。
- ◆ いつでも解約可能の定期購入を解約しようとしたが、解約の申請期間外だと断られた。
- ◆ 販売サイトに電話がつながらず、解約の申し出ができない。返信メールもこない。

### 相談事例から見る特徴と問題点

1. 定期購入が条件であること等の契約内容が認識しづらい。
2. 契約内容の表示が不十分な SNS 上の広告や動画広告をきっかけに注文に至っている。
3. 解約条件が認識しづらい。
4. 販売サイトと連絡が取れない。取りづらい。
5. 消費者は注文時に想定した以上の金額を払うことになる。
6. 「同意」「承諾」のチェックボックスに「レ」点があらかじめ入っている。
7. 「お試し」(＝気に入らなければやめられるはず) がお試しでない。



### アドバイス

1. 商品価格の安さに飛びつかず、「定期購入が条件となっていないか?」「支払い総額はいくらになるのか?」等、契約内容をしっかり確認しましょう。

スマホの画面はパソコンより小さいため、申込み最終確認画面の表示内容を確認する際はより慎重にしましょう。

最終確認画面では、「定期購入が条件ではないか?」「定期購入が条件ならば継続期間・回数は?」「総額はいくらか?」等を確認。販売サイトや申込み最終確認画面を印刷したりスクリーンショットを撮る等、契約内容を記録しましょう。

2. 「解約・返品できるかどうか?」「解約・返品できる場合の条件は何か?」等、解約条件を確認しましょう。

通信販売ではクーリング・オフ制度はなく、販売サイトの返品規約に従うことになります。(表示がない場合は、商品が届いてから8日間以内であれば消費者が送料を負担することで返品が可能です。定期購入の販売サイトでは「不良品以外は返品不可」の表示あり)。解約可能な場合でも、申し出期間等解約条件が設定されていることが多く、注意が必要です。

3. 販売サイトに連絡した記録を残しましょう。

消費者が販売サイトに電話しても話中でつながらず、問い合わせや解約の申し出が容易にできないケースが多いです。販売サイトに連絡した証拠として、電話をかけた日時メモやメール・FAXの記録を残しておきましょう。電話がつながった場合は、必ずメモを取りながら対応しましょう。販売サイトに「メールでの解約不可」と書かれていても、解約の意思表示をした日付の証拠となりますので、解約メールを送信しましょう。

「利用規約」と「特定商取引法に基づく表示」は必ず読みましょう。

販売サイトは「利用規約を読みました」の欄にチェックが入っていることを理由に、消費者の解約希望に応じないことがほとんどです。



＜ 振り込め詐欺・還付金等詐欺 ＞

## 特殊詐欺から財産を守ろう！

岸和田市では市民の振り込め詐欺・還付金等詐欺などの特殊詐欺被害防止を図るため、特殊詐欺対策機器（自動通話録音機）を無料で貸出します。

### 【機能概要】

- ・着信時、通話を録音する旨の警告メッセージ機能
- ・自動録音機能

### 【貸出概要】

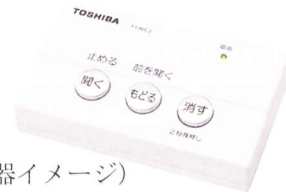
対 象 者：市内にお住まいの 65 才以上の方で貸出を希望される方（1 世帯に 1 台）

貸出台数：100 台（申込多数の場合は抽選となります）

申込受付：11 月 2 日（月）～11 月 30 日（月）、自治振興課で受付（郵送可）

申請書は自治振興課で配布。ホームページからダウンロードも可。

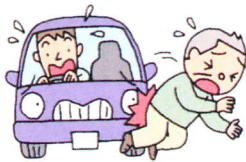
問い合わせ先： 岸和田市市民環境部自治振興課 電話 072-423-9436



（機器イメージ）



### 暮らしの法律



「事故を起こした大学生に損害賠償請求はできる？」

問）18 才の大学生が親の自動車を運転していて、私の父にぶつかったため、父は怪我をさせられてしまいました。治療費等の損害賠償請求はどうすればいいでしょう？

答）結論としてはその大学生、それから、自動車の所有者である親に対して請求できます。民法 709 条の不法行為という規定です。民法では、単に未成年者であれば法的責任がないとはしていません。免許を取得している時点で、大学生には他人に損害を与えた場合に自己の責任を弁識するに足る知能を備えているわけですから、大学生に対して賠償を請求できるということです。ただ、請求する権利はあるものの、大学生の支払能力は大した額でないことが一般的です。自動車事故の場合は民法とは別に、自動車損害賠償保障法という法律で、運転者本人だけでなく、「運行供用者」責任を定めています。「運行供用者」とは実際の運転者でなくても責任を負うという規定です。大学生の親はこの「運行供用者」になりますので、親にも損害賠償を請求できます。賠償が受けられない場合、被害者であるあなたの父は、自動車の所有者が加入している保険会社に自ら請求できる制度もあります。

（出典：国民生活 2020 年 6 月号）

### 相談窓口

## 消費生活センター

受付時間：平日 9:30～16:30

電話番号 **439-5281**（相談専用）

平日 16:30～17:00 でお急ぎの場合

大阪府消費生活センターでも受付可能です

**06-6616-0888**（大阪府消費生活センター）

●週末相談（年末年始除く 10:00～16:00）

土曜日／**06-4790-8110**

（公益社団法人）日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会

日曜日／**06-6203-7650**

（公益社団法人）全国消費生活相談員協会

### 【案内図】



「くらしめーる」は、消費生活センター・市役所・市民センター・地区公民館などにも置いてあります。