

第36回

健康食品等の 「定期購入」のトラブルにご注意!

相談事例

動画投稿サイトでダイエットサプリが500円という広告を見て、販売サイトで注文し、後日商品が届いた。3週間後にまた同じ商品が届き、5,000円の請求書が入っていたので、販売業者に電話で問い合わせると、「2回目以降5,000円で、4回の購入が条件の定期コースになっている」と言われた。定期購入とは知らなかったと伝えたが、「販売サイトに記載している」と言われた。(20歳代、女性)

●問題点とアドバイス

通信販売での健康食品、化粧品、飲料の「定期購入」のトラブルが、10～20歳代の若者にも増えています。

(1) 通信販売にクーリング・オフ制度はありません

通信販売にはクーリング・オフ制度はなく、販売業者が定める返品に関する特約(返品特約)がある場合には、これに従うことになります。「注文後は返品できません」と記載されていれば、返品は困難です。

(2) 低価格を強調する広告は特に詳細を確認!

低価格であることを強調する広告を見て、1回だけのつもりで商品を注文していても、「定期購入」が条件で、総額として数万円の金額を支払うことになるケースがあります。「いつでも解約可能」と表示されていても、解約の連絡手段が限定され、うまく解約できないケースもあります。

(3) 注文する前に販売サイトを隅々まで確認!

まずは**定期購入が条件**になっていないか確認しましょう。定期購入が条件の場合は、**継続期間**や**回数**、**支払うことになる総額**、**解約の際の連絡**

手段、「**解約・返品できるか**」「**解約・返品できる場合の条件**」(**返品特約**)などを確認しましょう。契約内容の記録のため、注文時の画面やメールをスクリーンショットなどで保存しましょう。

また、販売業者に解約の連絡をしても連絡がつかない場合、**連絡した証拠(電話やメール等の記録)**を残しましょう。

(4) 詐欺的な定期購入商法は特定商取引法の改正で規制強化されました!

詐欺的な定期購入商法に対する規制強化策を盛り込んだ改正特定商取引法が2022年6月1日に施行されました。強化策の具体的内容は、①定期購入でないと誤認させる表示等に対する直罰化 ②定期購入でないと誤認させる表示によって申込みをした場合に申込みの取消しを認める制度の創設 ③通信販売の契約の解除の妨害に当たる行為の禁止 ④定期購入でないと誤認させる表示や解除の妨害等を適格消費者団体の差止請求の対象に追加、というものです。

(5) 民法改正で、「18歳で成人」に!

成人になると、一人で契約できる半面、「未成年者取消権」を行使できず、原則として契約を一方的にやめることはできません。

参考：国民生活センター「【若者向け注意喚起シリーズ(No.3)】健康食品等の『定期購入』のトラブルー『お試し』『1回限り』のつもりが定期購入に!？」(2021年6月17日公表) https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20210617_1.html
「『おトクにお試しだけ』のつもりが『定期購入』に!？」ー『詐欺的な定期購入商法』の規制が強化された改正特定商取引法が施行されました!ー」(2022年6月9日公表) https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20220609_1.html