

記者発表（発表・資料配付）				
月 日	担 当	T E L	発 表 者 名	その他
1 月 27 日 (月)	兵庫県立 消費生活総合センター	078- 302-4028	所長 堀口 輝樹 (所長補佐兼相談調査課長 雨宮 博子)	

「お試し」のつもりが「定期購入」のトラブル急増中！！ ～相談件数は昨年度同時期の約 2 倍に～

県内の消費生活相談窓口では、インターネットの「初回無料」「お試し価格〇円」等の広告を見て、健康食品や化粧品等を注文したところ、実際には複数回の購入が条件の「定期購入」の契約となっていたという相談が増加しています。特に 2019 年度（11 月まで）の件数が 2018 年度の同時期と比べ約 2 倍に急増（右図）していることから、「定期購入」トラブルにあわないためのポイントについて注意喚起します。

図. 通信販売での「定期購入」に関する年度別件数の推移



1 県内の相談状況

「定期購入」に関する相談はここ数年増加傾向を示しており（2015 年度 425 件 → 2016 年度 1030 件 → 2017 年度 1216 件 → 2018 年度 1491 件）、2019 年 4 月～11 月は 1897 件で、2018 年 4 月～11 月（966 件）の約 2 倍に急増しています。また、男女とも 50 歳代の方からの相談が最も多く、主に健康食品 59%（ダイエットサプリ、酵素サプリ、バスタアップサプリ等）や化粧品 40%（美容液、育毛剤、除毛クリーム等）に関する相談が寄せられています。【詳細は添付資料のグラフを参照。】

2 主な相談事例

事例 1 2 回目に数ヶ月分の商品代金を一度に請求された

「商品代金無料、送料 300 円負担のみ」との広告を見てダイエットサプリを注文した。1 回だけの契約と思っていたが約 1 ヶ月後に 4 ヶ月分が届き、約 4 万円と高額な請求に驚いた。事業者と連絡すると、「定期購入で初回後に 4 ヶ月分の購入が条件と規約に記載しているため、4 ヶ月分を支払ってください。」と言われた。
(40 歳代、女性)

事例2 解約の条件は「単品購入の定価」での商品の購入

動画投稿サイトを閲覧中に画面に表示された広告から、ダイエットサプリのお試しを申込み、代金約 300 円を支払った。申込み時の広告に「30 日間解約保証」と記載があり、期間内に事業者へ解約を申し出たところ、「4 回の定期購入なので、初回で解約する場合は初回分を単品購入の定価（約 16,000 円）で支払う必要がある。申込み時の画面に 4 ヶ月以上の継続が条件と記載している。」と言われた。（50 歳代、男性）

事例3 皮膚がただれたのに診断書がなければ解約できない

SNS ^{注)} 広告で目元のシワをのばす美容液を「初回限定価格」の約 2,000 円で購入した。3 日使うと皮膚がただれたため、皮膚科を受診し塗り薬を処方された。ホームページに「商品発送後 10 日以内であれば解約可能」とあり、事業者へ連絡したところ、「4 回の定期購入（総額約 23,000 円）の申込みであり、身体に合わない等の理由での中途解約には医師の診断書の提出が必要。」と言われた。

注) SNS…ソーシャルネットワークサービスの略（40 歳代、女性）

3 通信販売で「定期購入」トラブルにあわないためのポイント

インターネットでの「初回無料」「お試し価格〇円」等の広告からの申込みは、商品の「定期購入」が条件となることがあります。広告の記載内容を隅々まで確認するとともに、通信販売を利用して商品を注文する際は、以下の点に注意してください。

- (1) インターネットでの申込み時の最終確認画面で、以下の内容を十分に確認しましょう。
 - ・ 初回（1 回目）を低価格で購入するために数ヶ月間の「定期購入」が契約の条件となっていないか
 - ・ 定期購入の期間
 - ・ 支払うことになる総額（商品価格、送料等）
 - ・ 解約・返品可否、解約・返品ができる場合の条件※通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。
- (2) 申込み時の広告や最終確認画面の保存、商品に同封された書類や、事業者とのやりとり（電話、メールの履歴等）の記録を残しておきましょう。
- (3) 商品を利用し、下痢等の体調不良が生じた場合は、速やかに使用を中止し、最寄りの医療機関に相談しましょう。