

～消費者注意情報～

「お試し無料」「初回限定〇〇円」のサブりが定期購入だった ～ 未成年の通信販売の定期購入トラブルが増えています ～

(令和2年5月14日)

新型コロナウイルス感染拡大防止のため自宅で過ごす時間が増えていることに伴い、インターネットなどの通信販売トラブルに関する相談が増加傾向にあります。

特に、「お試し」「初回限定」「モニター」などと未成年者がお小遣いで気軽に購入できる金額で広告し、高額な定期購入の契約をさせるトラブルが目につきます。

相談事例1

スマートフォンで無料の動画サイトを見ていたら、「初回完全無料」と書かれた健康食品の広告が表示されたので、興味を持ちサイトを閲覧した。申し込んだつもりはなかったが、数日後に代金0円の伝票が入った1回目の商品が送られてきた。慌ててサイトを調べると、定期購入だが回数の縛りが無いということだったので、商品の返品と解約を申し出たところ、「初回で解約するなら、解約料がかかる。」と言われた。(10歳代、女性)

相談事例2

スマートフォンで動画投稿サイトを見ていたら、「お試し980円」という男性用化粧水の広告が出てきたので、父親の誕生日プレゼントに購入した。商品が届き、コンビニで支払いを済ませた後、次回お届けのお知らせメールが届いた。心配になって調べたところ、6回の定期購入契約になっており、金額も1個当たり数千円と高くなっている。6個も必要ないし、支払いもできないので解約したい。(小学生、男性)

ココに注意！・・・東京都消費生活総合センターからのアドバイス

★ 未成年や20歳代の若者の通信販売、特に定期購入に関する相談が増加しています。

未成年者や20歳代の若年層がよく閲覧する動画サイトやニュースアプリなどでは、「お試し」や「モニター募集」「無料」「初回数百円」などと、未成年者でも購入可能な金額で、若者の興味を引くダイエットサプリや健康食品、化粧品の広告が目立ちます。

実際、東京都消費生活総合センターで令和元年度に受け付けた相談においても、定期購入に関する相談は全世代で増加傾向にあります。特に20歳未満及び20歳代の若年層世代の契約に係る相談が前年比で3倍以上に増加しています(令和元年度の数値は速報値です。)

購入に際しては、スマートフォンでの申し込み、コンビニエンスストアでの支払いができる、といった比較的簡単な手続きであるため、小学生の子どもが契約して困っているという相談も見受けられます。

都消費生活総合センターにおける定期購入に係る相談件数

	平成30年度	令和元年度	伸び率(%)
20歳未満	40	135	337.50
20歳代	36	132	366.67
30歳代	63	102	161.90
40歳代	115	257	223.48
50歳代	168	339	201.79
60歳代	122	209	171.31
70歳代	61	92	150.82
80歳代以上	13	24	184.62

★ 「お試し」「初回限定」と無料や数百円をうたう商品は、定期購入の可能性が高いので気を付けましょう！

「お試し」や「限定」などの言葉を使い、無料や数百円といった小、中学生などでも購入できる金額を提示している商品は定期購入契約である場合が多く、最初の1回目だけは無料だったり格安で販売したりしていますが、ほとんどが2回目以降は1回あたり数千円から1万円以上となります。また、2回目をキャンセルするなら初回の特典(無料や数百円)はなくなり、数千円や1万円以上の定価での購入を求められるケースも多くなっています。無料や格安の金額だからとすぐに購入ボタンを押すのではなく、必ず定期購入になっていないか確認しましょう。

★ 解約・返品条件が厳しい場合があります。契約内容はしっかり確認しましょう！

「回数の縛りなし」、「初回のみで解約可能」と記載してある場合でも、解約料を求められるケースや、初回の商品到着から数日以内に申請しないと解約できないケース、電話での解約しか認めないとしておきながら、電話がなかなか繋がらないケースなど、解約が難しいといった相談が多く寄せられています。解約・返品条件は初めに確認してから申し込むようにしましょう。

★ 消費生活センターに相談を！

未成年者が親権者等の同意を得ないで行った契約は、親権者等もしくは本人からの申し出により取り消すことができます（未成年者契約の取消し）。

ただし、未成年者が行なった契約であっても、お小遣いの範囲で購入した場合や、未成年者が成人であると偽って契約した場合などは、取消しできなくなる場合もありますので、インターネット通販などでトラブルが発生したり、不審な点があるときは、最寄りの消費生活センターにご相談ください。

東京都消費生活総合センター 03-3235-1155(相談専用電話)
お近くの消費生活センター 局番なし188 (消費者ホットライン)

<悪質事業者通報サイトへ情報をお寄せください>

<https://www.shouhiseikatu.metro.tokyo.jp/tsuho/>

寄せられた情報は、悪質事業者の指導や処分に役立つほか、都民の皆様への情報提供、啓発につながります。