

ぐんま版消費者教育教材

8 相談事例 ③定期購入

群馬県 生活こども部 消費生活課

令和8年3月改訂

気を付けてほしいトラブル事例

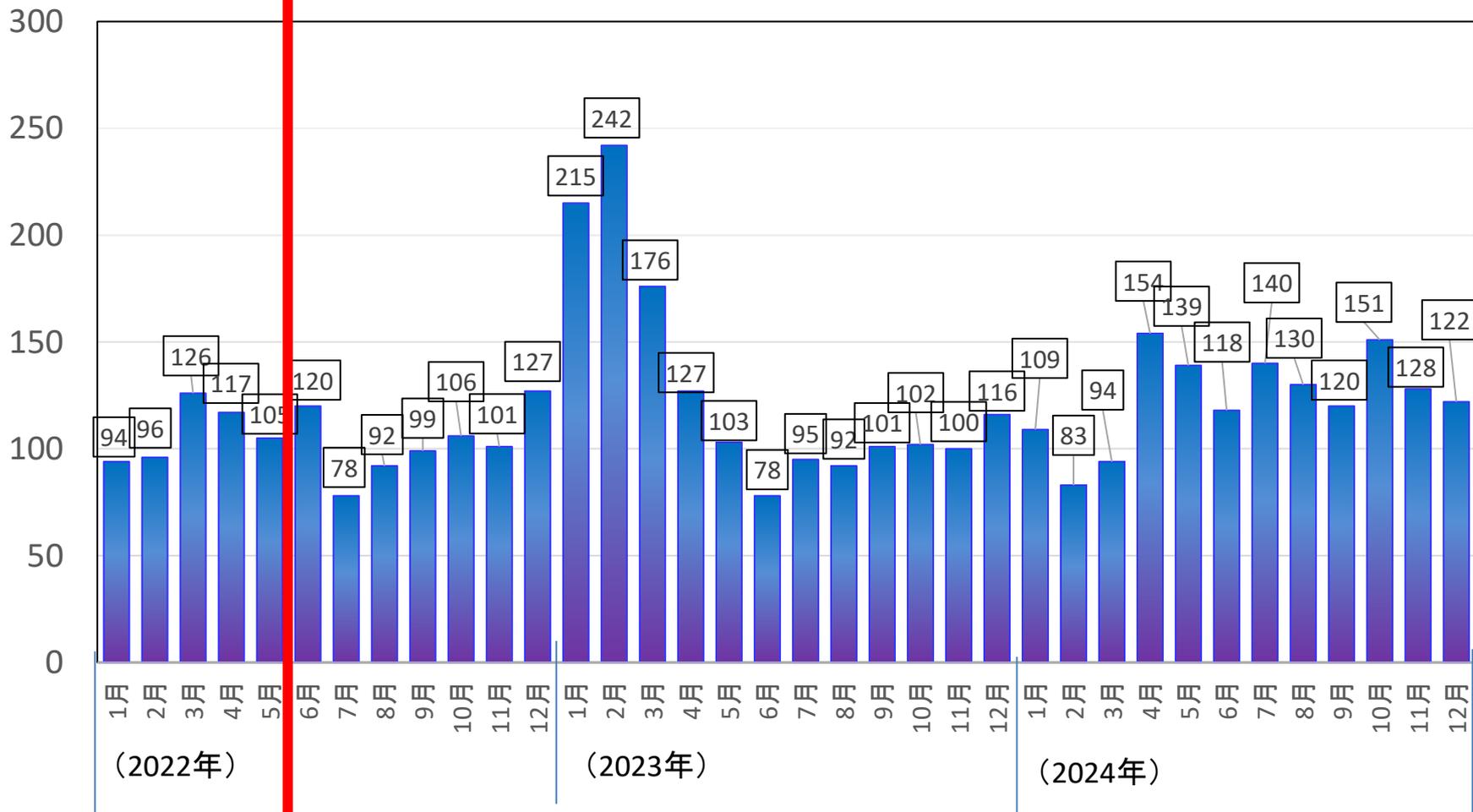
相談事例③ 定期購入のトラブル

通信販売の定期購入とは

TVやネット広告の通信販売で、「お試し」「1回だけ」のつもりで健康食品や化粧品等を注文したら、数ヶ月間の定期購入が条件だった。



群馬県内における「定期購入」の相談受付月別推移(2022年1月～2024年12月)



改正特定商取引法施行後⇒定期購入の相談は減っていない！
(2022年6月1日)

改正特定商取引法の施行に伴い“令和4年6月1日”からは

各社カートシステムにおける“最終確認画面”において
顧客が“注文確定”の直前段階で 下記の各契約事項を
簡単に最終確認できるように表示する必要があります

①

分量

商品の数量、役務の提供回数等のほか、
定期購入契約の場合は各回の分量も表示

②

販売価格・対価

複数商品を購入する顧客に対しては支払総額も表示し、
定期購入契約の場合は
2回目以降の代金も表示

③

支払の時期・方法

定期購入契約の場合は
各回の請求時期も表示

④

引渡・提供時期

定期購入契約の場合は
次回分の発送時期等について
も表示
(顧客との解約手続の関係上)

⑤

申込みの撤回、解除に関する事

返品や解約の連絡方法・
連絡先、返品や解約の
条件等について、顧客が
見つけやすい位置に表示

⑥

申込期間 (期限のある場合)

季節商品のほか、販売
期間を決めて期間限定
販売を行う場合は、
その申込み期限を明示



**事業者側が上記事項について、消費者に誤認を与える表示を行った場合、
誤認して申込みをした消費者は、取消権を行使できる場合があります**



消費者庁
ウェブサイト

更なる詳細について、
こちらのサイトで解説しております。
ガイドライン等も掲載しております
ので御参照・御活用ください。

※ 最終確認画面とは？

インターネット通販において、消費者がその画面内に設けられている申込みボタン等を
クリックすることにより契約の申込みが完了
することとなる画面が該当します
(注：SNS・チャット型のECサイトも含む)

特定商取引法が改正されたのに定期購入の相談が減らないで、増えている理由は？

↓↓↓↓

改正法で規制されたのは、契約が成立する前の「最終確認画面の取引方法の表示」だけ?!

↓↓↓↓

「最終確認画面」の記載以外の「広告の内容」で「定期購入契約をしたこと」や、「規定の回数を購入しないと解約出来ない契約」だと分からなかったなどと誤認したと申立てても、販売業者は「最終確認画面に取引方法の表示」があり「承諾して契約している」からと取消しに応じてくれないとの相談が消費生活センターに多数寄せられています。

↓↓↓↓

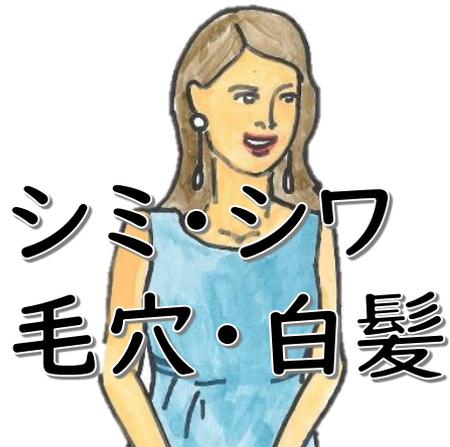
申込み前に、最終確認画面をよく確認しましょう!
最終確認画面はスクリーンショットを残しましょう!

定期購入で扱われている商品は

簡単に体の悩み(コンプレックス)が解消すると宣伝・広告してる?!



お試し
初回限定特別価格
定期縛りなし



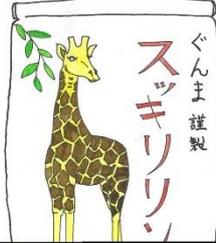
定期購入のトラブル 概要

① SNSで自分の興味を引く広告があったのでクリックした



② すると、サプリメントが『今回限りの特別価格』『特別価格0円』と書いてあった

特別キャンペーン 定期コース限定特別価格



特別価格 0円

(送料500円)で

スッキリリンを

お得な定期コースで

はじめてみる

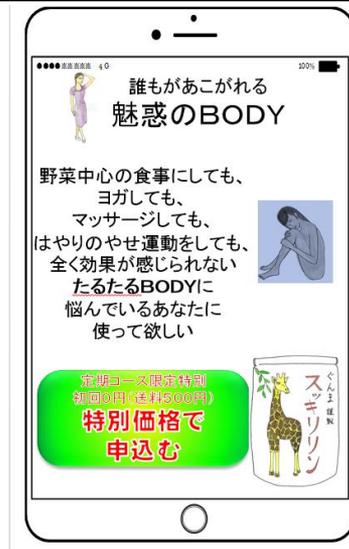
①毎月お届けするお得な定期コースです。
 ②定期コースは、4回のお受け取りがお約束となります。
 ③5回目以降は次回出荷日の10日前にお電話にて解約することができます。
 ④初回のみ実質無料、送料500円でお届けいたします。
 ⑤2回目以降は、20%OFF 4,000円+送料無料でお届けいたします。
 ⑥さらに5回目以降は、25%OFFの3,750円+送料620円でお届けいたします。
 ⑦4回お受け取りで、合計12,500円のお支払いになります。
 ⑧お客様のご注文に応じて製造しておりますので、ご注文後のキャンセルはお受けしておりません。

今回限りの特別価格
通常単品価格
~~5000円~~

初回無料
(送料500円)

2回目以降は20%OFFの4000円+送料無料でお届け！

③ 『誰もがあこがれる魅惑のBODY』とあり、「やせるサプリかな」と思ったので注文した



④ 1週間後に商品が届き送料500円を払ったが、翌月にも同じ商品が届き4,000円の請求書が入っていた



ロールプレイで確認しよう
インターネット通販による
定期購入のトラブル

《SNS広告》

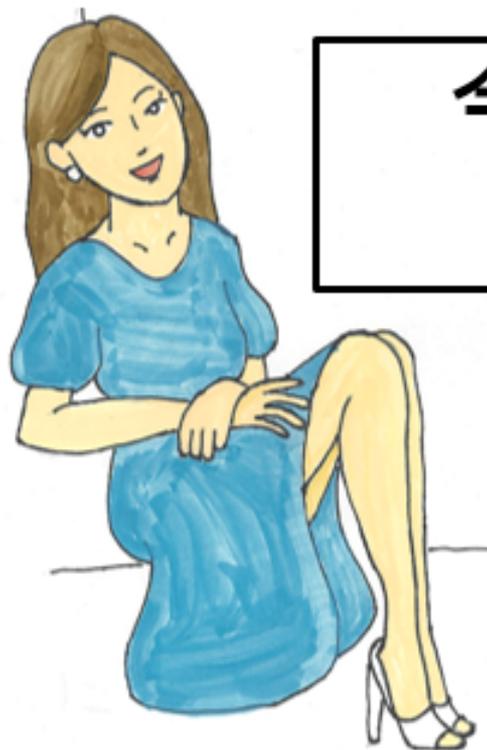
たるたる BODY

に悩むあなたに朗報です!!

- 味の濃いものが好き
- スナック菓子の食べ過ぎ
- 食べ放題の店ばかり行く
- 甘い清涼飲料をがぶ飲み

こんな生活習慣に
心当たりのある方は

ここをクリック



今回限りの
特別価格

初
回

無料
(送料500円)

本気で理想に近づきたいあなたへ
サポートサプリ「スッキリリン」を
特別にお得に申込みいただけます

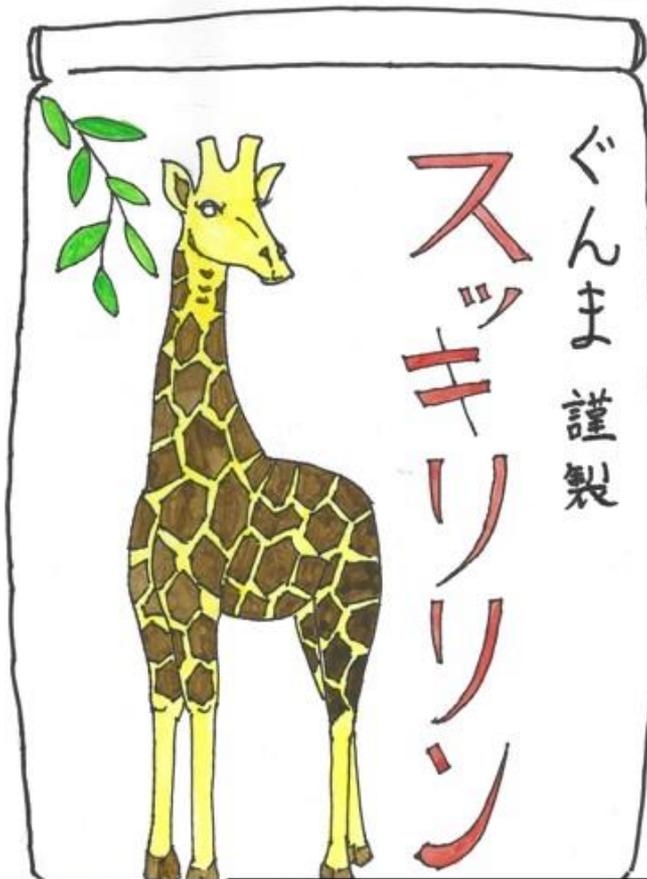
ぐんま謹製「スッキリリン」はここが特別

ポイント1	群馬県産特別素材 リンゴ・キャベツ・ネギ・梅・こんにやく・ 白菜・ニンジン等を使用
ポイント2	群馬県内の特別工場生産
ポイント3	心をこめて熟練の職人が生産



特別
キャンペーン

定期コース限定特別価格



特別価格 0 円

(送料500円) で

スッキリリンを

お得な定期コースで

はじめてみる

- ①毎月お届けするお得な定期コースです。
- ②ご継続は、4回のお受け取りがお約束となります。
- ③5回目以降は次回出荷日の5日前にお電話にて解約することができます。
- ④初回のみ実質無料、送料500円でお届けいたします。
- ⑤2回目以降は、20%OFF4,000円+送料無料でお届けいたします。
- ⑥さらに5回目以降は、25%OFFの3,750円+送料620円でお届けいたします。
- ⑦4回お受け取りで、合計12,500円のお支払いになります。
- ⑧5回目以降の送料はすべて620円です。
- ⑨お客様のご注文に応じて製造しておりますので、ご注文後のキャンセルはお受けしておりません。

今回限りの
特別価格
通常単品価格
~~5000円~~

初回無料

(送料500円)



4G 100%

お客様情報

お客様のご住所・ご連絡先や、お支払い方法等を入力してください。

お名前	
ふりがな	
郵便番号	
都道府県	
住所(市郡区/町・村・丁目・番地)	
住所(マンション名・号室)	
電話番号	
メールアドレス	
メールアドレス(確認)	
ご確認事項	<input type="checkbox"/> 未成年者の場合保護者の同意を得ている。 <input type="checkbox"/> ご利用規約に同意して申し込みます。

お支払い方法 コンビニ後払い ▾

- ・ 特定商取引法に基づき表示
- ・ 返品・返金について
- ・ お問い合わせ

申込み

注文して1週間後

1ヶ月後

2ヶ月後

...



...



請求書

請求書

請求書

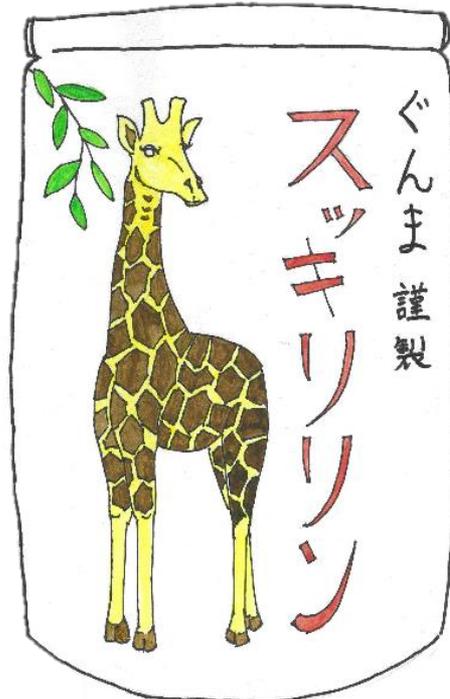
定期コース限定
 特別価格0円
 送料500円
 定期コースでは
 4回以上の購入が
 条件です

2回目以降の
 特別価格4000円
 送料0円
 定期コースでは
 4回以上の購入が
 条件です

2回目以降の
 特別価格4000円
 送料0円
 定期コースでは
 4回以上の購入が
 条件です

...

質問:この健康食品にはどんな効果
があると広告していますか？



今回限りの
特別価格

初
回

無料

送料500円



本気で理想に近づきたい
あなたへ

サポートサプリ

「スッキリリン」を
特別にお得に申込み
いただけます

ぐんま 謹製 「スッキリリン」
はここが特別



ポイント1	群馬県産特別素材 リンゴ・キャベツ・ネギ・梅・こんにゃく・白 菜・ニンジン等を使用
ポイント2	群馬県内の特別工場生産
ポイント3	心をこめて熟練の職人が生産



誰もがあこがれる
魅惑のBODY

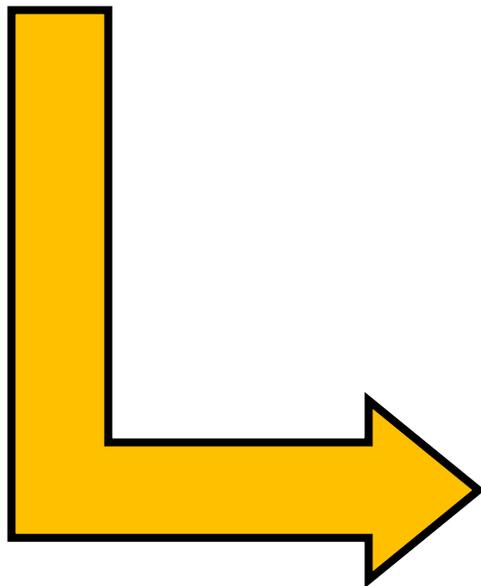
野菜中心の食事にしても、
ヨガしても、
マッサージしても、
はやりのやせ運動をしても、
全く効果が感じられない
たるたるBODYに
悩んでいるあなたに



定期コース限定特別
初回0円(送料500円)
特別価格で
申込み



答え：広告のどこを見ても「やせる」などの効果を
うたった部分はありません。
勝手に行間を読んで効能・効果があると思
ってははいけません。



●●●●※※※※※※ 4G 100% 

 誰もがあこがれる
魅惑のBODY

野菜中心の食事にしても、
ヨガしても、
マッサージしても、
はやりのやせ運動をしても、
全く効果が感じられない
たるたるBODYに
悩んでいるあなたに
使って欲しい



例えば、こんな定期購入広告画面があった…

〔某美容液通販会社の広告のイメージ〕

◎75人が一緒にこの商品を見ています



0.99秒に1本売れています！

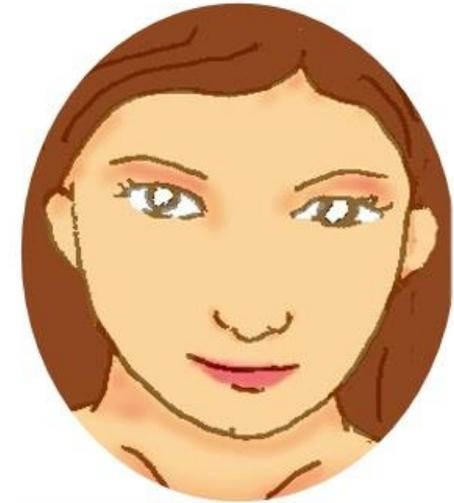
※販売実績期間20XX年X月～△月

おかげさまで
1,000万本出荷達成！

※20XX年〇月時点

肌トラブルすべて解決
改善美容液

医薬部外品



口元に



目元に



自信があるからこそ
継続のお約束は一切なし！
いつでも休止・解約OK！

定期購入はいつでもやめることができます。
会員様限定公式L●●●@からご連絡をお願いいたします。

本日分の締め切りまで 残り在庫●●個

02時間10分39秒

初回
限定



/全額返金保証付き/

550円

定期回数のお約束なし
で一番お得にはじめる

※初回1本550円(税込み)、2回目以降3本の
合計17,940円(税込み)でお届けします。

※2回目の配送は初回購入の15日後、3回目
以降60日サイクルでお届けする定期コース
です。※変更・解約は次回発送予定日の7日
前までにお電話にてご連絡をお願いします。
初回分のお受け取りで解約する場合は、
5,500円のキャンセル料を頂戴します。

この広告の日本語、おかしいでしょ？

〔某美容液通販会社の広告のイメージ〕

◎75人が一緒にこの商品を見ています 

「1回限りの契約」と誤認したとの相談が多数!!
↓↓↓↓
解約手続きしないといつまでも商品が届くという意味



0.99秒に1本売られています!
※販売実績期間20XX年X月~△月
おかげさまで
1,000万本出荷達成!
※20XX年〇月時点
肌トラブルすべて解決
医薬部外品 **改善美容液**



自信があるからこそ
継続のお約束は一切なし!
いつでも休止・解約OK!

定期購入はいつでもやめることができます。
会員様限定公式L●●●@からご連絡をお願いいたします。

「急いで注文しなければ!!」と思わせているだけ

本日分の締め切りまで 残り在庫●●個
02時間10分39秒

初回限定  /全額返金保証付き/
550円 定期回数のお約束なし
で一番お得にはじめる

※初回1本550円(税込み)、2回目以降3本の合計17,940円(税込み)でお届けします。
※2回目の配送は初回購入の15日後、3回目以降60日サイクルでお届けする定期コースです。
※変更・解約は次回発送予定日の7日前までにお電話にてご連絡をお願いします。
初回分のお受け取りで解約する場合は、5,500円のキャンセル料を頂戴します

注意力？読解力？
広告を隅々まで読む忍耐力？
が試されている!!

2回目は3本がすぐに届き
解約できる期間が
とても短い

ダークパターン(消費者をあざむくためのデザイン手法)がいっぱい

嘘の推奨表現・販売実績、サイト上の閲覧数を強調して、プレッシャーをあたえる

No.1の表示で、他の商品と比較検討しなくても良いと思わせる

[某美容液通販会社の広告のイメージ]



0.99秒に1本売られています!
※販売実績期間20XX年X月~△月
おかげさまで
1,000万本出荷達成!
※20XX年〇月時点

◎75人が一緒にこの商品を見ています



1回限りの契約と勘違いさせて、定期購入の解約させないようにする

自信があるからこそ
継続のお約束は一切なし!
いつでも休止・解約OK!

定期購入はいつでもやめることができます。
会員様限定公式L●●●@からご連絡をお願いいたします。

嘘の在庫情報やカウントダウンタイマーで焦らせる

本日分の締め切りまで 残り在庫●●個

02時間10分39秒

初回限定 /全額返金保証付き/
定期回数のお約束なし
550円 /で一番お得にはじめる

※初回1本550円(税込み)、2回目以降3本の合計17,940円(税込み)でお届けします。
※2回目の配送は初回購入の15日後、3回目以降60日サイクルでお届けする定期コースです。※変更・解約は次回発送予定日の7日前までにお電話にてご連絡をお願いします。初回分のお受け取りで解約する場合は、5,500円のキャンセル料を頂戴します。

クリックボタンの色をグリーンにすることでクリック率が上がる

解約期間を短くして、解約のハードルを高くする

インターネット通販では
注文確定前に「**確認の画面**」が必要。



定期購入の場合



回数、送料、商品代金、支払総額などが表示されるので**確認する!**

「**確認の画面**」をスクリーンショットで保存しよう!

注文前に最終確認画面をスクリーンショット!

ご注文内容

お試し価格	500円
数量	1個
送料	無料
合計	500円

お客様情報

氏名
住所

利用規約に同意する

注文を確定

※お試し価格での購入は4回以上の継続が条件です。

※4回の受取で合計金額は12,500円です。

※お客様から解約するまで毎月1回定期的に届きます。

確認のポイント

- ✓ 定期購入かどうか
- ✓ 定期購入の場合、2回目以降の代金や支払総額
- ✓ 返品や解約の条件

定期購入のトラブル

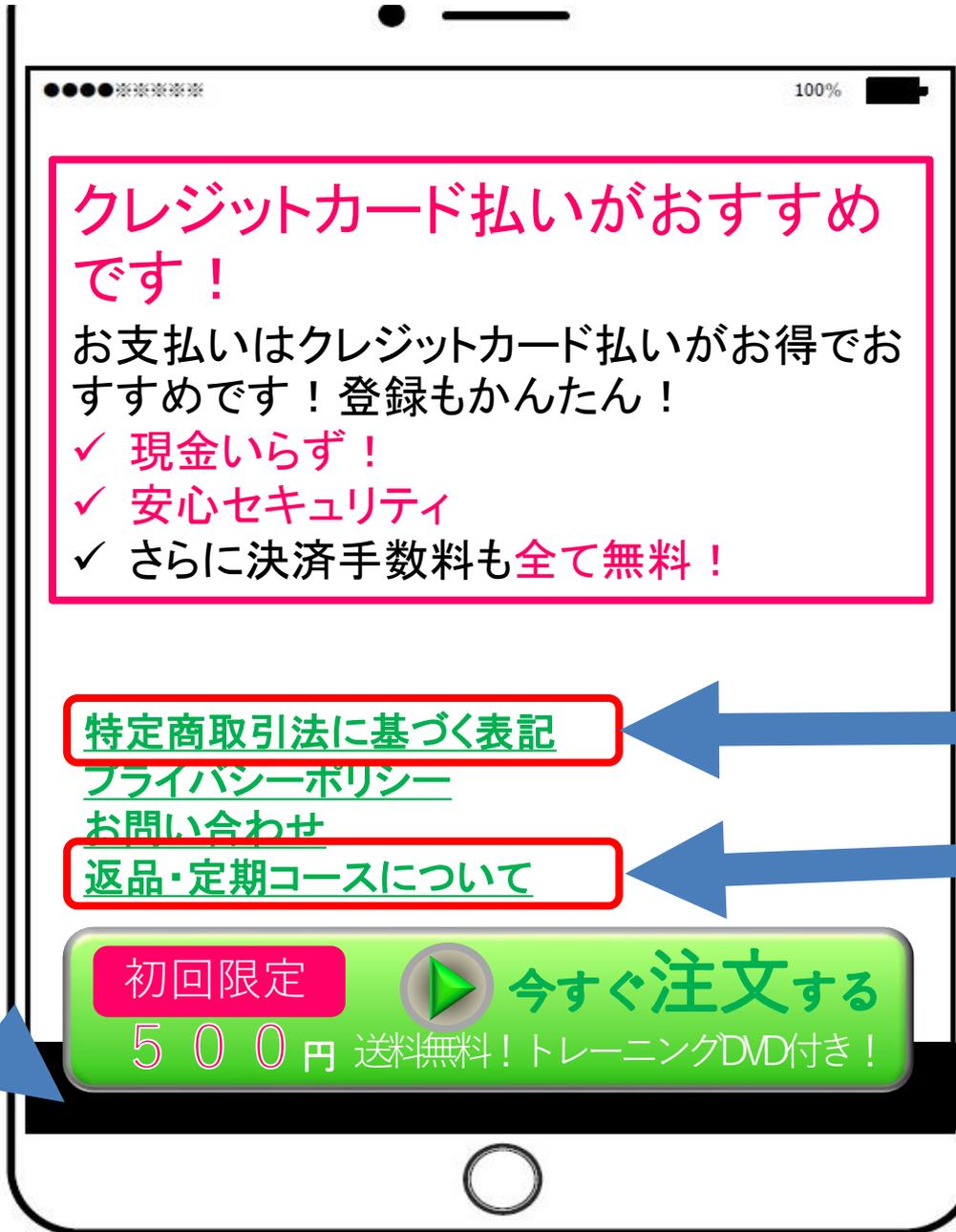
- 定期購入が条件であることや、解約できないことが、小さい文字で分かりにくく書いてある。
- 特に、スマホの広告では分かりにくい。
- 通信販売はクーリング・オフの対象外。返品は販売会社が決めた返品ルールに従うため、「返品不可」の表示があると基本的には返品できない。

定期購入トラブルにあわないために

- 注文する前に、内容や解約条件について、小さい文字まできちんと確認する。
(スクロールで読み飛ばさないよう注意!)
具体的には、
 - ◎ 定期購入が条件になっていないか
 - ◎ 定期購入期間内に解約が可能か
 - ◎ 解約の連絡先や方法(電話やメール等)
- 注文画面や広告表示をスクリーンショットなどで保存しておく。
- 注文確認メールをよく読み、保存しておく。

[特定商取引法に基づく表記の内容や解約条件の規約を見つけ方]

① サイトの一番下までスクロールする



② この部分を開いて規約を読み、契約の内容や解約の条件を確認する

「定期購入を途中でやめたい」

商品を受取拒否すれば、
解約出来る？



商品を受取拒否しただけでは
注文した人（契約者）が
不在で受け取れなかったのか、
解約したいのか、
販売会社には分からないため
契約はなくなりません



受取拒否をしたという理由で

コンビニ後払いの

支払をせず、放置していると

債権回収業者や弁護士から

『債権の回収依頼や譲渡を受けた』と

請求書が届くことがあります

弁護士からの請求書のイメージ

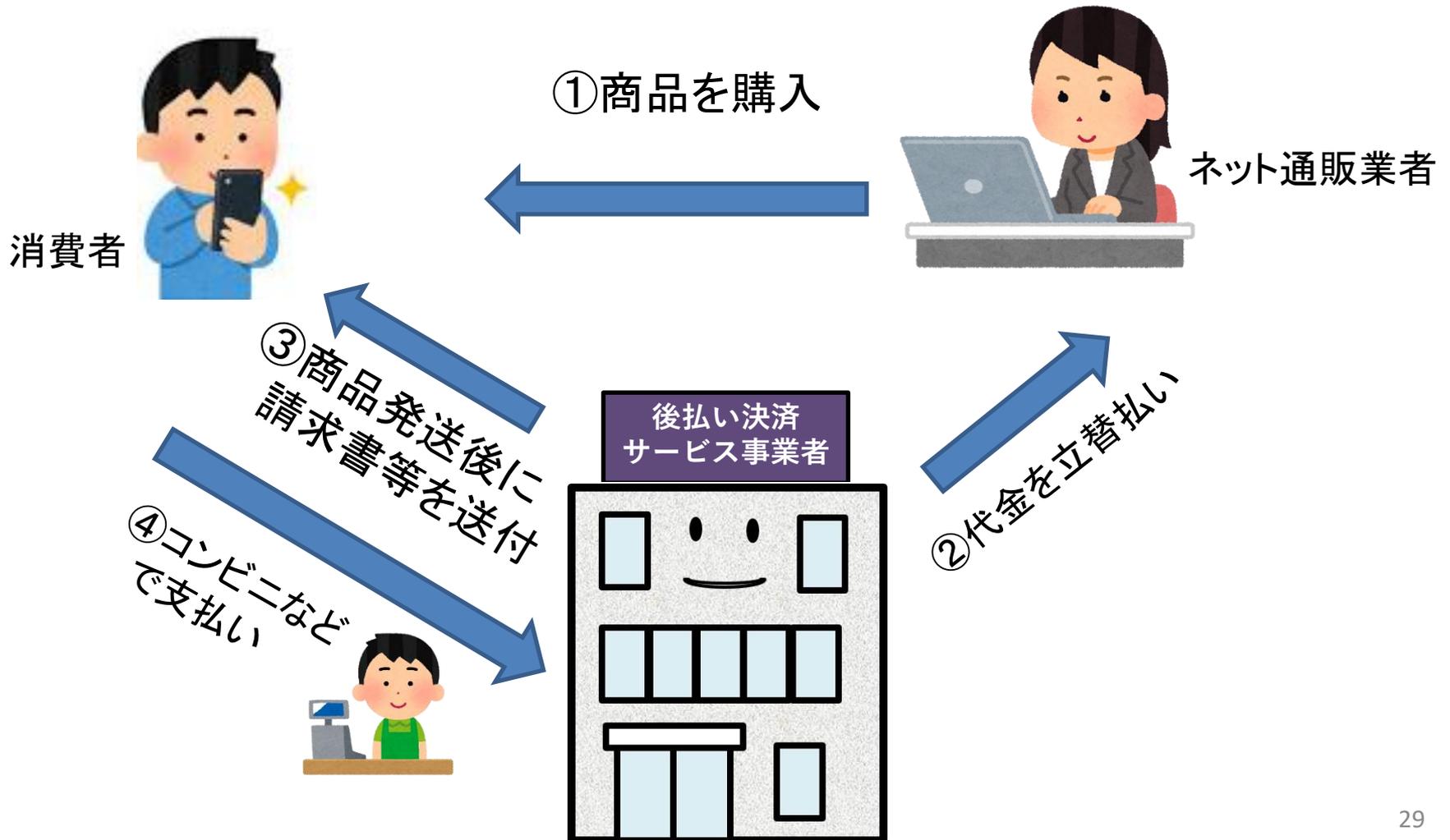


請求書が無視しても、何度も届き、法的手続きをされることも…



困ったら、消費生活センターに相談!

インターネット通販の支払い方法に多い、 立替払い型コンビニ後払い決済サービスの仕組み



インターネット通販の 立替払い型コンビニ後払い決済サービス

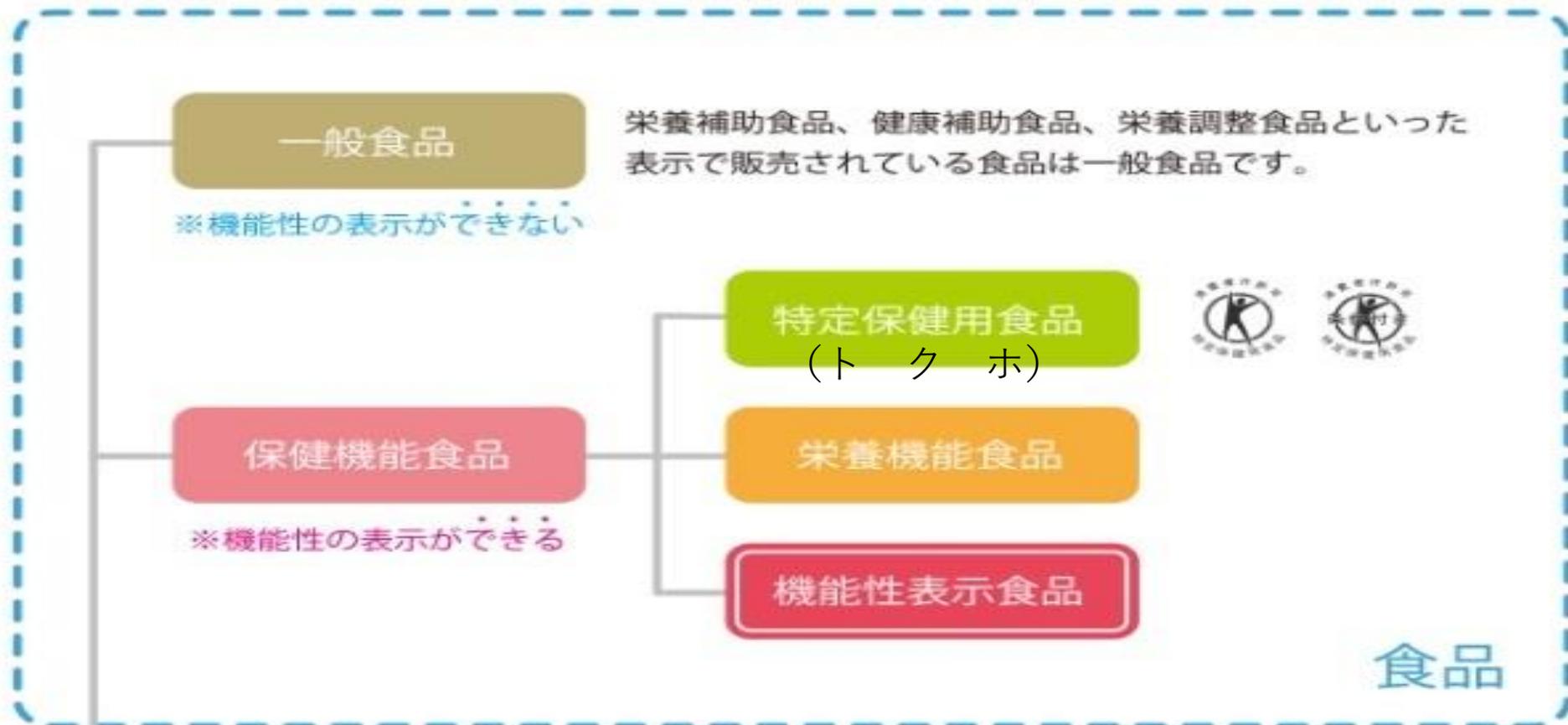
- 立替払い型後払い決済サービスはクレジットカードを持っていない学生や主婦等がインターネット通販などで利用することが多い。
- 商品が届いた後、後払い決済サービス業者から振込用紙が届き、コンビニなどで代金を支払う。
- 後払い決済サービスの業者は、これまでの支払いの記録等を参考に立替払いするかどうかを決める。
- 手元にお金がなくても利用できるため、使い過ぎに注意が必要です。

健康食品を摂取して、おなかが痛くなったり、肌のはれたり、体にぶつぶつが出たりなど、具合が悪くなったという相談があります。

《健康食品を利用するときの注意点》

- 病気の治療のために摂取しない。
- おなかが痛くなったり、体の具合が悪くなったら、摂取するのを止めて、医者にご相談してください。

■ 食品と医薬品の区分(表2)



医薬品

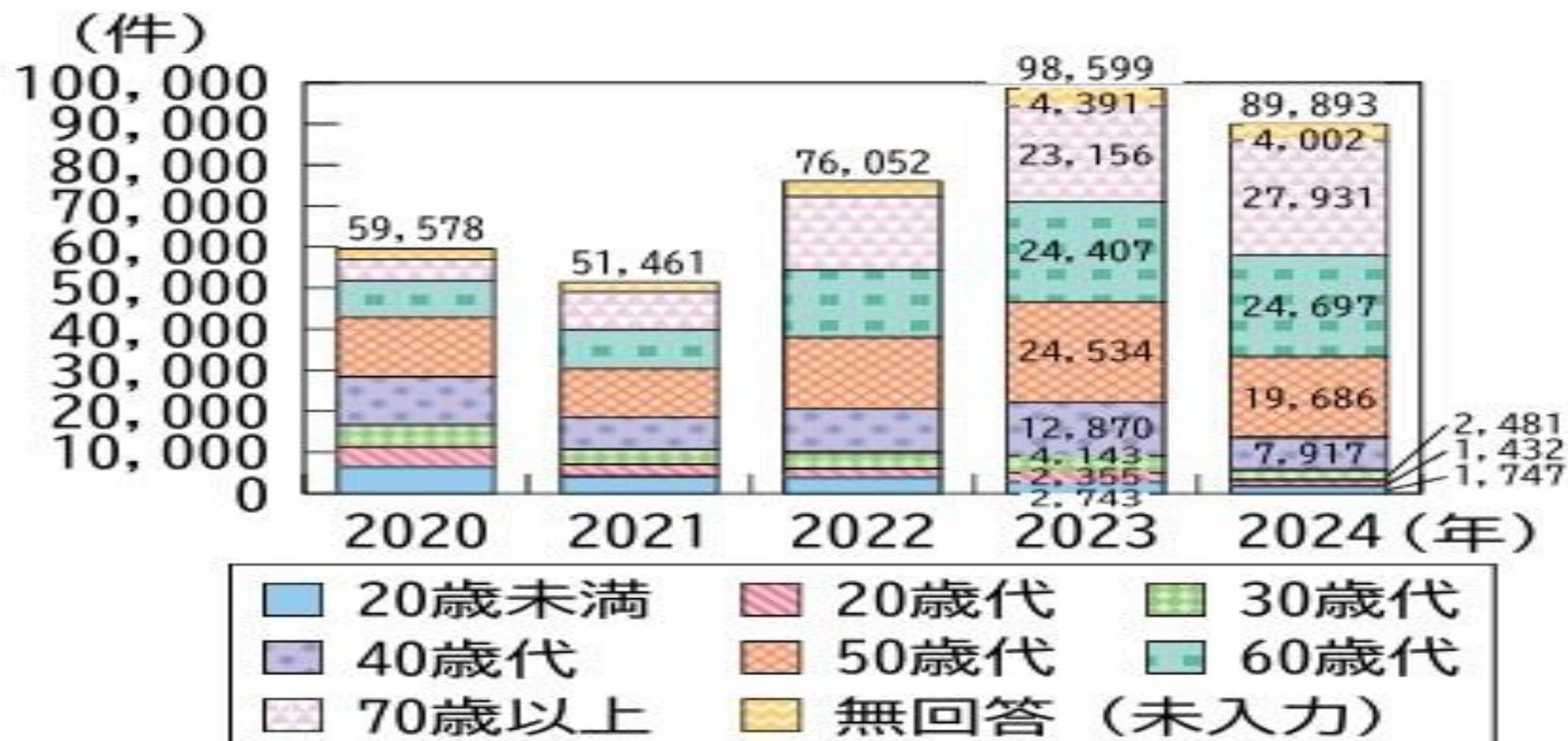
医薬部外品

出典:公益社団法人日本医師会HP

健康の森 気になるコトバ「機能性表示食品」
 (「トクホ」や「栄養機能食品」とどこが違うの?)

図表 I-1-4-17

「定期購入」に関する消費生活相談件数の推移（年齢層別）



- (備考)
1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2025年3月31日までの登録分）。
 2. 通信販売での「定期購入」に関する相談件数。
 3. 2021年3月までの相談件数は「化粧品」、「健康食品」及び「飲料」に関する相談。2021年4月以降の相談件数は全商品に関する相談。

図表 I-1-4-18

「定期購入」に関する消費生活相談の商品・サービス別上位件数（2024年）

順位	商品・サービス	件数	割合
1	他の健康食品	24,715	27.5%
2	化粧クリーム	15,872	17.7%
3	乳液	8,267	9.2%
4	ファンデーション	4,700	5.2%
5	歯みがき粉	3,802	4.2%
6	養毛剤	3,755	4.2%
7	シャンプー	3,164	3.5%
8	化粧品（全般）	2,805	3.1%
9	健康食品（全般）	2,515	2.8%
10	化粧品その他	1,740	1.9%

順位	商品・サービス	件数	割合
11	洗顔クリーム	1,515	1.7%
12	電子タバコ	1,348	1.5%
13	酵素食品	1,286	1.4%
14	他の医薬品	872	1.0%
15	化粧水	844	0.9%
16	毛髪着色料	791	0.9%
17	善玉菌含有食品	777	0.9%
18	制汗・消臭剤	526	0.6%
19	染毛剤	478	0.5%
20	皮膚病薬（全般）	463	0.5%

黄緑色：健康食品

ピンク色：化粧品

- （備考）
1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2025年3月31日までの登録分）。
 2. 通信販売での「定期購入」に関する相談件数。
 3. 品目は商品キーワード（下位）。

図表 I-1-4-10

若者の消費生活相談の商品・サービス別上位件数（年齢区分別・2024年）

男性					
15-19歳			20-29歳		
順位	商品・サービス	件数	順位	商品・サービス	件数
総件数		6,475	総件数		34,246
1	インターネットゲーム	795	1	賃貸アパート	3,188
2	商品一般	466	2	商品一般	2,171
3	出会い系サイト・アプリ	203	3	フリーローン・サラ金	1,723
4	アダルト情報	188	4	役務その他サービス	1,431
5	他の健康食品	169	5	他の内職・副業	1,336
6	役務その他サービス	161	6	普通・小型自動車	883
7	他の内職・副業	158	7	医療サービス	828
8	賃貸アパート	150	8	修理サービス	782
9	他の娯楽等情報配信サービス	143	9	電気	730
10	電気	133	10	出会い系サイト・アプリ	693

女性					
15-19歳			20-29歳		
順位	商品・サービス	件数	順位	商品・サービス	件数
総件数		6,878	総件数		43,634
1	脱毛エステ	568	1	医療サービス	3,629
2	医療サービス	500	2	脱毛エステ	3,335
3	商品一般	427	3	他の内職・副業	3,171
4	他の健康食品	353	4	賃貸アパート	2,938
5	他の内職・副業	245	5	商品一般	2,242
6	賃貸アパート	160	6	役務その他サービス	1,726
7	インターネットゲーム	157	7	フリーローン・サラ金	1,028
8	役務その他サービス	147	8	電気	695
9	コンサート	145	9	修理サービス	621
10	アダルト情報	131	10	金融コンサルティング	593

- 黄色 : 娯楽に関するもの
- 黄緑色 : 暮らしに関するもの
- 紫色 : 内職・副業
- 緑色 : 借金に関するもの
- 青色 : 自動車に関するもの
- ピンク色 : 美容に関するもの

- (備考) 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2025年3月31日までの登録分）。
 2. 品目は商品キーワード（下位）。
 3. 色分けは相談内容の傾向を消費者庁で分類したもの。

脱毛剤の定期購入のトラブル 概要

① SNSで自分の興味を引く広告があったのでクリックした



② すると、脱毛剤が『初回限定特別価格』『1,980円（税込）』と書いてあった

回数の縛り無し
いつでも解約OK

88%OFFキャンペーン実施中！



1,980円（税込）で
No. 1 上毛除毛を
お得な定期コースで
はじめてみる

今回限りの特別価格
通常単品価格 ~~1,600円~~
初回限定 1,980円（税込）

2回目以降は20%OFFの13,200円（税込）+送料無料でお届け！

- ① 定期コースは、自動で商品をお届けするコースです。
- ② 初回は1,980円（税込）+支払手数料220円（税込）で、商品1個をお届けいたします。
- ③ 2回目は初回ご注文日から1週間後（1個あたり20%OFFの13,200円（税込）を3個発送予定）以降は3ヶ月毎にお届け致します。3回の合計は39,600円（税込）となります。
- ④ 定期コースの解約は電話、メール、ホームページの解約フォームにて承ります。2回目解約は初回お受け取り後から次回発送予定日の3日前までに、3回目以降の解約は次回発送予定日の3日前までにご連絡ください。

③ 『誰もがあこがれるスベスベのBODY』とあり、初回限定特別価格「1,980円」なら、小遣いで買えると思ったので注文した



④ 10日後に商品が3個届き、請求書に39,600円と書いてあった。定期購入した覚えがないと業者に電話するが、混み合っていて連絡できない。



ロールプレイで確認しよう
インターネット通販による
定期購入のトラブル



《SNS広告》

憧れの

つるモテ肌！

あのカスマ芸能人もご愛用！



驚きの除毛力をお手頃価格で
お試しください。

ここをクリック

回数の縛り無し
いつでも解約OK

88%OFFキャンペーン実施中！



1,980円 (税込) で

No. 1上毛除毛を
お得な定期コースで
はじめてみる

今回限りの
特別価格
通常単品価格
~~16,500円~~

初回限定
1,980円(税込)

2回目以降は20%OFFの13,200円
(税込) + 送料無料でお届け！

- ① 定期コースは、自動で商品をお届けするコースです。
- ② 初回は1,980円(税込) + 支払手数料220円(税込)で、商品1個をお届けいたします。
- ③ 2回目は初回ご注文日から1週間後に1個あたり20%OFFの13,200円(税込)を3個発送予定です。以降は3ヶ月毎にお届け致します。3個の合計は39,600円(税込)となります。
- ④ 定期コースの解約は電話、メール、ホームページの解約フォームにて承ります。2回目解約は初回お受け取り後から次回発送予定日の3日前までに、3回目以降の解約は次回発送予定日の3日前までにご連絡ください。

好評につき在庫が 非常に少なくな っております

現在多方面から注文いただき
早期の在庫切れが予想されます。

在庫切れになってしまった場合、
お届けまで最大3ヶ月程度要し
ます。お急ぎの方は今すぐ
ご注文ください。

残りわずかです！
急いでください！



誰もがあこがれる

ピカピカ

スベスベBODY

いろいろな除毛、
脱毛を試しても、

全く効果が
感じられない

ムダ毛処理に
悩んでいるあなたに



定期コース初回限定特別価格

1,980円(税込)

+支払手数料220円(税込)

で申込み



お客様情報

お客様のご住所・ご連絡先や、お支払い方法等を入力してください。

お名前

ふりがな

郵便番号

都道府県

住所(市郡区/町・村・
目・番地)

住所(マンション名・
号室)

電話番号

メールアドレス

メールアドレス(確認)

ご確認事項

未成年者の場合保護者の同意を得ている。
ご利用規約に同意して申し込みます。

お支払い方法

コンビニ後払い



- ・ 特定商取引法に基づく表示
- ・ 返品・返金について
- ・ お問い合わせ

申込み

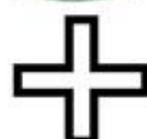
注文して3日後



10日後



3ヶ月後



...

...

...

請求書

定期コース

初回限定特別価格
1,980円(税込) +
送料220円(税込)

2回目は初回ご注文日から1週間後に3個発送。3個の合計は39,600円(税込)。次回発送予定日の3日前までに解約手続きが必要です。

請求書

定期2回目は3個発送。

3個の合計は

39,600円(税込)。

3回目発送予定日は2回目発送予定日の3ヶ月後の日程になります。3個の合計は39,600円(税込)。次回発送予定日の3日前までに解約手続きが必要です。

請求書

定期3回目は3個発送。

3個の合計は

39,600円(税込)。

4回目発送予定日は3回目発送予定日の3ヶ月後の日程になります。3個の合計は39,600円(税込)。次回発送予定日の3日前までに解約手続きが必要です。

若者の除毛剤による皮膚障害に注意!

10歳代、20歳代の若者が除毛剤を定期購入契約をして困ったという相談の他に、除毛剤をひげなどの除毛を目的に顔面に使用して、皮膚に炎症を起こしたとの相談が、全国の消費生活センターに多く寄せられています。

除毛剤を使用する際は以下の点に注意!

- ① 医薬部外品に分類されています。顔面のほか、傷がある部位、腫れ物、湿疹、ただれなど炎症を起こしている部位には使用しないなど、用法・用量や使用上の注意をよく確認して、正しく使用しましょう。
- ② 除毛剤を使用する場合は、使用前にテストをして自分の肌に合うかどうかを確認しましょう。
- ③ 肌に異常を感じたら、直ちに使用を中止し、症状がひどい場合などは皮膚科医を受診しましょう。

*除毛剤とは手足やわきの下などの体毛の除去を目的とし、化学的作用によって除去する製品のことです。
出典：消費者庁：令和4年5月31日「若者の除毛剤による皮膚障害に注意」

【解説】

8 相談事例③ 定期購入

①3頁 「定期購入に関する相談の受付月別推移(2022年1月～2024年12月)」

2022年(令和4年)6月に特定商取引法が改正され、通信販売における「詐欺的な定期購入」の規制が強化されたにもかかわらず、「定期購入」に関する相談件数は、全国的にも、群馬県内も減少しておらず、増加している。

②4～5頁 「貴社カートシステムでの改正法への対応について」

改正特定商取引法で規制強化されたのは、ネット通販で申込みが完了する直前の、「最終確認画面」の取引方法等の契約内容を簡単に確認できるように表示すること。「最終確認画面」に問題があり、誤認して契約した場合には契約の取消が出来ることです。しかしながら、一般的に消費者は商品の品質・性能の広告の内容を見て商品を買うかどうかの気持ちが決まるとされます。「最終確認画面」の記載以外の広告に表示された商品の品質・性能については、虚偽誇大広告の禁止にとどまります。「最終確認画面」の記載以外広告で、取引方法や商品の品質・性能を誤認して契約しても、契約を取り消すことは難しくなります。

③6頁 「コンプレックス系の商品」

定期購入で扱う商品は、ダイエット食品に限らず、コンプレックスが簡単に解消できると思わせる化粧品や健康食品等サプリメントが多く、白髪が黒髪になるサプリ、胸が大きくなるサプリ、薄毛に効果があるローション、ヒゲが薄くなるローションやサプリ、脱毛剤、筋肉増強サプリ等があります。

安い金額の健康食品や化粧品で簡単に、体質、肌、体型などのコンプレックスが改善できると思って申込みしたら、定期購入だった。規定の回数購入しないで解約する場合、高額な解約料を請求された。いつでも解約できると広告にあるのに、解約の連絡が取れない⁴³

③6頁 「コンプレックス系の商品」の続き

など、簡単に解約できない。化粧品を使って皮膚障害になっても、規定の回数購入しないと解約できない等の相談は依然として多く、問題のある広告が多い。広告内容を鵜呑みせず、批判的な視点を持って広告の内容を読み取る力も必要となっています。

④7頁 「SNSで自分の興味を引く広告があった」

販売会社の広告だけではなく、SNSのアフィリエイト広告から販売会社のサイトに接続した事例も多く、中には、広告収入目的で過剰な内容になっている場合もあります。

※アフィリエイト広告: 第三者が特定の商品の宣伝をブログ等でおこない、実際に商品が売れたら報酬をもらえる仕組み。

⑤16頁 「継続のお約束は一切なし」

「いつでも解約出来る」という意味ではなく、「解約手続きしなければ、いつまでも商品が届く」という意味。相談では、「1回限りの契約だと思った」と主張する相談者が多い。

⑥16頁 「残り在庫〇〇個」

「残り在庫〇〇個」と表示されてカウントダウンが始まり、「急いで注文しなければ」と思わせる仕掛けがされている。

⑦16頁 「2回目は3本がすぐに届き」

初回注文の15日後に2回目が発送されるが、その7日前までに電話連絡しないと2回目が解約出来ない。また、2回目が解約出来ても、キャンセル料5500円が必要となる。2回目を解約出来る期間がとても短く、2回目までを購入させる手口です。

⑧18頁 「ダークパターン」

OECD(経済協力開発機構)が、2022年にダークパターン(ウェブサイトの表記やデザインを利用し、ユーザーにとって不利な決定に誘導する手法のこと)の7類型を示しました。

1. 【強制】特定の機能にアクセスするために、消費者にユーザー登録や個人情報の開示を強制するなどの強制的な行為。
2. 【インターフェイス干渉】デフォルトで事業者により有利な選択肢を事前に選択する、視覚的に目立たせるなど。
3. 【執拗な繰り返し(ナギング)】通知や位置情報の取得など、事業者都合の良い設定に変えるように何度も要求する。
4. 【妨害】解約や、プライバシーに配慮した設定に戻すことなどへの妨害行為。
5. 【こっそり(スニーキング)】取引の最終段階で金額を追加する、試用期間後に自動的に定期購入に移行するなど。
6. 【社会的証明】虚偽の推奨表現、過去の購買実績を最近の実績のように通知するなど。
7. 【緊急性】カウントダウンタイマー、在庫僅少の表示など。

※出典:一般社団法人日本アフィリエイト協議会 「ネット通販、広告のここに注意～インターネット広告の注意点と表示のしくみ～」

⑨18頁 「クリックボタンの色をグリーンにすることでクリック率が上がる」

※出典:公益社団法人日本広告審査機構 REPORT JARO 2024. 8 No.595 2～6頁
「特集 インターネット情報連絡会 ダークパターンへの対応と広告・表示の適正化の取組」
「ダークパターンの構造と向き合い方 コンセント代表取締役/武蔵野美術大学造形構想学部教授 長谷川敦史氏」

⑩19～20頁 「ちっともお得じゃない」

「いつでも解約OK」とうたった定期購入の契約をした後に、「特別クーポン」などが表示されて、認識がないまま4～5回、若しくは1年間の定期縛りがあるコース契約に契約変更させられる。

相談を受けた時点では、相談者がスクリーンショットなどの画面保存をしていないため、最終確認画面が確認出来ない。業者に問い合わせてみると、最終確認画面は規定通りに表示されていると主張し、解決が困難になる場合がある。

⑪21頁 「インターネット通販では注文確定前に「確認の画面」が必要」

インターネット通販で消費者が申込みを行う前に、「注文内容確認画面」など、申込み内容を確認できる画面の用意がされていない場合は、消費者が契約内容を誤解したり、操作ミスで申込みしても、消費者側の申込みは無効です。(電子消費者契約及び電子承諾通知に関する民法の特例に関する法律)

⑫22頁 「最終確認画面」

特定商取引法ではインターネット通販の契約成立には、消費者が契約内容を確認し、訂正したり・戻ったりできる、注文確定前の段階の「最終確認画面」が必要です。(特商法12条の6第1項、14条第1項2号、省令16条第1項)

定期購入のトラブルが後を絶たないため、改正特定商取引法の施行に伴い、令和4年6月1日からは、「最終確認画面」において以下の内容を消費者が明確に認識できるよう表示が義務づけられ(同法12条の6第1項)、これらの事項について人を誤認させるような表示が禁じられました(同法同条第2項)。

⑫22頁 「最終確認画面の続き」

- **分量**⇒商品や役務の数量、回数、期間等。定期購入の場合は各回に引き渡す分量と引渡の回数(総分量)
- **販売価格・対価**⇒複数商品を購入する場合は、支払総額。定期購入の場合は各回の代金と代金の総額
- **支払の時期・方法**⇒定期購入の場合は各回の代金の支払時期
- **引渡・提供時期**⇒定期購入の場合は各回の商品の引渡時期、次回分の発送時期等についても表示
- **申込みの撤回、解除に関すること**⇒返品や解約の連絡方法・連絡先、返品や解約の条件等について、顧客が見つけやすい位置に表示
- **申込期限(期限のある場合)**⇒契約の申込みの撤回又は解除に関して、条件、方法、効果等表示、定期購入の場合は解約の申出に期限がある場合、その申出期限。違約金その他の不利益が生じる契約内容である場合、その旨及びその内容

さらに、上記の事項について、消費者に誤認を与える表示があり、それにより消費者が誤認して契約した場合は、契約を取り消せることになりました(特商法15条の4)。

しかしながら、改正法に従った適切な購入意思の確認措置(参考資料1 通信販売の申込み段階における表示についてのガイドライン【画面例3】参照)があれば、注文確定ボタンを押したことで契約条件に同意したとみなされるので、後になって「契約条件・返品条件を知らなかった」と主張することはますます難しくなります(電子消費者契約法3条)。インターネット通販を利用する際は、サイトの表示をよく読み、慎重に契約しましょう。

⑬29～30頁 「コンビニ後払い決済サービス」

インターネット通販の代金支払いで、コンビニ等での後払い決済サービスを利用する 47

⑬29～30頁 「コンビニ後払い決済サービス」の続き

ケースが増えています。クレジットカードを持っていない学生や主婦に加え、カード情報を入力したくない人も多く利用しています。立替払いの上限金額は業者ごとに異なりますが、1ヶ月あたり5万円程度のところが多くなっています。後払い決済サービスの仕組みは26頁の図のとおりですが、商品代金が立替払いされることから、お金のない学生も定期購入トラブルに巻き込まれやすくなります。

現時点では後払い決済サービス業者を規制する法律がなく、定期購入等で通販会社とトラブルになっても、後払い決済サービス業者は「代金の収納代行をしているだけ」と相談に応じません。たとえ商品を受取拒否しても契約がなくなるわけではないので、代金未払い分を回収業者や弁護士が督促・回収する例が多くなっています。

少額の後払い決済が積もって支払いに行き詰まり、消費者金融から借り入れて多重債務状態に陥ることも懸念されます。

⑭32頁、51～53頁(参考資料3～5) 「健康食品等」

法律で機能性表示が認められているのは、保健機能食品である特定保健用食品(トクホ)・栄養機能食品・機能性表示食品に限られ、かつ表示できる内容も法律により限定されています。

一般食品であるいわゆる「健康食品」(例:栄養補助食品、健康補助食品、栄養調整食品等)の中には機能性表示ができないのに効能効果がうたわれ、景品表示法・健康増進法・医薬品医療機器法(薬機法)等の違反として行政処分される例が増えています。「効果には個人差があります」「体験談は個人の感想です」と書かれていても法律の規制を受ける可能性があります。広告のイメージに惑わされないための、法律的な知識も必要です。

【参考資料1】

特定商取引法では、通信販売における契約の申込み段階において、販売業者等に対し、一定の事項(①分量②販売価格・対価③支払の時期・方法④引渡・提供時期⑤申込みの撤回、解除に関する事⑥申込期限(期限のある場合))の表示を義務付けるとともに、消費者を誤認させるような表示を禁止している(特商法第12条の6)。

【画面例3】はインターネット通販の定期購入の場合の最終確認画面で必要な表示事項が分かりやすく、容易に参照できる適切な例としてガイドラインで紹介されているものである。

【画面例3】第12条の6に違反しないと考えられる表示(定期購入の場合)

①カート > ②お客様情報入力 > ③お支払方法の選択 > ④注文内容の最終確認 > ⑤御注文完了

注文内容の最終確認

分量 (各回に届く分量も明記)

お申込み内容 [変更](#)

サブリメント定期購入コース【5回お届けコース】

- 各回につき3袋をお届け
⇒5回分計15袋となりませ
- 1袋の内容量は30粒
- 1か月に1回発送

商品価格	回数	金額(税込)
	初回	1,100円
	2回目	3,300円
	3回目	3,300円
	4回目	3,300円
	5回目	3,300円
送料(1回当たり)		500円

商品画像

販売価格

お支払い方法 [変更](#)

*クレジットカード払い(一括)
カード名義人: SYUHI TANO
カード番号: **** * XXXX
有効期限: XX / XXXX

初回のお支払額 (初回の商品価格及び送料) 1,600円(税込)

2~5回目の各回のお支払額 (2~5回目の各回の商品価格及び送料) 3,800円(税込)

5回分のお支払総額 16,800円(税込)

【クレジットカードでのお支払いの場合】毎月1回分のお引き落とし
【コンビニ後払いの場合】商品に同封する請求書により、商品到着後7日以内のお支払い
※商品価格と送料の合計額の引き落とし又は御請求となります。

支払方法 **支払時期**

お届け先 ショウヒ タロウ 千100-XXXX
消費 太郎 様 東京都千代田区霞が関×-×-× [変更](#)

発送方法 宅配便(御自宅へのお届け) [変更](#)

お届け時期 初回は御注文の完了から4日以内に発送
2回目以降は、前回発送日から起算して1か月が経過する日に発送

引渡時期

御注文完了後のキャンセル・返品・契約の解約について

- 御注文完了後2時間以内は、ウェブサイトのマイページ内でのお手続き(※1)により御注文のキャンセルが可能です。
- 商品到着後7日以内であれば返品が可能です。(ただし、不良品の場合を除き、返送費用はお客様負担となります。) 返品された場合、翌月分以降の契約も自動で解約されます。
- 契約期間の途中で御解約される場合には、商品発送の5日前(※2)までに、マイページ内でのお手続き(※3)を行っていただくか、以下に記載の電話番号(※4)へ御連絡ください。商品発送の5日前までの御連絡があれば、お客様に費用負担が生じることはありません。

(※1) マイページの「注文履歴」>「御注文のキャンセル」を押していただき、「キャンセルを受け付けました」のページが表示されるとキャンセル完了となります。

(※2) 前回発送日(商品に同封する案内に記載)から1か月後が次回の発送日となります。

(※3) マイページの「注文履歴」>「定期購入解約」を押していただき、「解約手続きが完了しました」のページが表示されると解約完了となります。

(※4) 解約手続き用の御連絡窓口:(電話) XX-XXXX-XXXX

解除等に関する事項

[TOPページに戻る](#)
(注文は確定されません)

注文を確定する

「最終確認画面」のチェックリスト

<注文する前>

- 定期購入が条件になっていませんか？**
(「初回特別価格」「〇カ月コース」「定期コース」などと表示されている場合は、特によく確認しましょう。)
- (定期購入が条件になっている場合、) 継続期間や購入回数が決められていませんか？**
(「〇回をお受け取り後に解約できます」「〇回のお受け取りが条件になっています」などと表示されている場合はよく確認しましょう。)
- 支払うことになる総額はいくらですか？**
(各回の分量、2回目以降の代金は、初回の分量、代金と異なるケースがあります。)
- 解約の際の連絡手段を確認しましたか？**
(解約手段が電話やメッセージアプリに限定されている場合は、電話が繋がらない、メッセージアプリの操作がうまくできないことも想定しておきましょう。)
- 「解約・返品できるか」「解約・返品できる場合の条件」(返品特約)、解約条件を確認しましたか？**
(特に、「次回商品発送の〇日前までに連絡をすれば解約できる」など解約の申出に期限がある場合には申出の期限、解約時に違約金などの支払いが必要であればその内容など解約条件の詳細を確認しましょう。)
- 利用規約の内容を確認しましたか？**
- 「最終確認画面」をスクリーンショットで保存しましたか？**
(契約を取り消す際の証拠になります。)

※未成年者の場合は以下の点も確認してください。³

- 販売サイトに「法定代理人の同意を得ている」のチェック欄があった際は、同意を得てチェックを入れていますか？**
- 年齢や生年月日を成人であると偽らず、正確に入力して申込んでいますか？**

『薬』と『食品』はまったく違うものです

	薬	いわゆる健康食品 (栄養機能食品、特定保健用食品は除く (注1))
対象	主に病気の人。治療を目的に使う。	主に健康な人。治療には使えない。
品質	製造管理と品質管理の基準 (GMP) に従って、一定の品質の製品が製造されている。成分の分析法も示され、製品に含まれている成分量が明確。	名称は同じでも、含有成分が一定とは言えない。表示してある成分がほとんど含まれていない製品、有害物質が混入している製品もある。
科学的根拠 (エビデンス)	安全性や有効性の試験がガイドラインに従って実施されており、製品を用いた病気の治療・治癒の効果が確認されている。病気の治療・治癒ができるように、病者で試験が実施されている点が注目できる。	科学的な安全性・有効性の研究データが少ない。成分情報が製品情報となっており、 <u>製品としての安全性・有効性は検証されていない</u> 。病者を対象とした安全性は検討されていない。
利用環境	医師や薬剤師などの専門家の指示・アドバイスで適切に利用できるようになっている。	消費者の自己判断 (思い込みや勘違いを含む) で利用されることが多い。全く知識の無い人が製品の販売をしていることもある。

注1: 栄養機能食品や特定保健用食品であっても、その利用対象者は、病者ではありません。

出典: 独立行政法人国立健康・栄養研究所HP

「健康食品」の安全性・有効性情報『健康食品は薬の代わりにはなりません (Ver.100705)』

<https://hfnet.nibiohn.go.jp/contents/detail1456.html>

メッセージ

- ① 「食品」でも安全とは限りません
- ② 「食品」だからたくさん摂っても大丈夫と考えてはいけません。
- ③ 同じ食品や食品成分を長く続けて摂った場合の安全性は正確にはわかっていません。
- ④ 「健康食品」として販売されているからといって安全ということではありません。
- ⑤ 「天然」「自然」「ナチュラル」などのうたい文句は「安全」を連想させますが、科学的には「安全」を意味するものではありません。
- ⑥ 「健康食品」として販売されている「無承認無許可医薬品」に注意してください。
- ⑦ 通常の食品と異なる形態の「健康食品」に注意してください。
- ⑧ ビタミンやミネラルのサプリメントによる過剰摂取のリスクに注意してください。
- ⑨ 「健康食品」は、医薬品並みの品質管理がなされているものではありません。
- ⑩ 「健康食品」は、多くの場合が「健康な成人」を対象にしています。高齢者、子ども、妊婦、病気の人が「健康食品」を摂ることには注意が必要です。
- ⑪ 病気の人が摂るとかえって病状を悪化させる「健康食品」があります。
- ⑫ 治療のために医薬品を服用している場合は「健康食品」を併せて摂ることについて医師・薬剤師のアドバイスを受けてください。
- ⑬ 「健康食品」は薬の代わりにはならないので医薬品の服用を止めてはいけません。
- ⑭ 「ダイエットや筋力増強効果を期待させる食品」には、特に注意してください。
- ⑮ 「健康寿命の延伸(元気で長生き)」の効果を実証されている食品はありません。
- ⑯ 知っていると思っている健康情報は、本当に(科学的に)正しいものですか。情報が確かなものであるかを見極めて、摂るかどうかが判断してください。
- ⑰ 「健康食品」を摂るかどうかの選択は「わからない中での選択」です。
- ⑱ 摂る際には、何を、いつ、どのくらい摂ったかと、効果や体調の変化を記録してください。
- ⑲ 「健康食品」を摂っていて体調が悪くなったときには、まずは摂るのを中止し、因果関係を考えてください。

国の食品安全委員会は2015年12月「健康食品」についてこんなメッセージを発表しています。



【参考資料5】

■ 保健機能食品の特徴比較(表1)

保健機能食品の分類	表示の対象食品	国の審査	届出/承認	その他特徴
特定保健用食品 (トクホ)	健康の維持増進に役立つことが科学的根拠に基づいて認められ、表示が許可された食品	○ 効果や安全性の審査が必須	○ 消費者庁長官が許可	トクホだけが表示できるマークがある
栄養機能食品	ビタミン、ミネラルなど指定の栄養成分を基準量含む食品	×	×	国が定めた表現で表示
機能性表示食品	生鮮食品を含む全ての食品(一部対象除外あり)	×	△ 企業が科学的根拠を提出する届出制	企業の責任で機能性を表示

この3つの保健機能食品は「食品」に分類されるものであり、予防や治療を目的とした有効成分の効果と安全性が国に認められている「医薬品」や、育毛剤や入浴剤などの「医薬部外品」とは異なります(表2)。機能性表示食品は、疾病の診断、治療、予防を目的にしたものではないことを留意してください。

出典:公益社団法人日本医師会HP

健康の森 気になるコトバ「機能性表示食品」(「トクホ」や「栄養機能食品」とどこが違うの?)