

■本当にお得？ 注文確定の前に契約内容をしっかり確認

（*独立行政法人：国民生活センターHPより）

SNSをきっかけとした消費者トラブルが増えています。全国の消費生活センター等には、以下のような相談が寄せられています。

相談事例

SNS上に通常約6千円のシャンプーが初回500円で購入できるとの広告があり、クレジットカード決済で注文した。再度購入しようと思い同じ広告を見たところ、注文を確定する画面の上方に、細かい文字で「5回継続購入」の記載が一部分だけ見えているのに気付いた。画面をスクロールしなければ全体が表示されず、前回は気が付かなかった。事業者に解約したいと伝えたが「5回継続購入の条件は明記されている」と言われ断られた。（当事者：60歳代 男性）

【ひとこと助言】

■ネット通販の注文画面では「初回限定」などとお得感を強調した表示に比べ、購入条件が小さく表示されていたり、気付きにくい場所に表示されていたりして、分かりづらいことがあります。画面の隅々まで見るなど注意が必要です。

■注文を確定する前に、定期購入が条件になっていないかを確認し、定期購入が条件の場合、継続期間や支払うことになる総額など契約内容もしっかり確認しましょう。

■特定商取引法が改正（令和4年6月1日以降）、事業者は最終確認画面で、注文内容を明確に表示しなければならなくなりました。誤認させる表示により消費者が申し込みをした場合は、契約を取り消せる可能性があります。

■困ったときは、すぐにお住まいの自治体の消費生活センター等にご相談ください（消費者ホットライン188）。*消費者ホットライン「188（いやや!）」番
最寄りの市町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

大分県消費生活・男女共同参画プラザ（アイネス）

〒870-0037 大分県大分市東春日町1番1号（NS大分ビル内）

TEL：097(534)4034 FAX：097(534)0684

ホームページ：<http://www.pref.oita.jp/soshiki/13040/>

E-mail：oita-shouhi@pref.oita.lg.jp

☆メルマガバックナンバー（これまでの配信内容は、こちらからご覧ください）

<http://www.pref.oita.jp/site/syohi-senta/mailmaga.html>

☆Facebookで暮らしに役立つ最新情報を発信しています！

★Facebookに登録していなくても、見ることができます。

<https://www.facebook.com/oita.iness>

～「ながら見守り」にご協力ください～

子ども達を犯罪被害から守るために、「気楽に」「気長に」「危険なく」自分のペースにあわせた見守り活動を始めてみませんか？

ウォーキングや犬の散歩、花の水やり、仕事などをし「ながら」、子どもを見守り、不審者を地域のコミュニティに入らせないようにしましょう。

【消費生活に関するご相談は・・・】

☆ 市町村の消費生活相談窓口

県下すべての市町村で、消費生活センターや相談窓口が設置されています。

次の消費者ホットラインは、全国どこでも、お近くの市町村や県の相談窓口をご案内します。お気軽にご相談下さい。

《 消費者ホットライン：188 》

☆ 大分県の消費生活相談窓口

※メールやファックスでは受付しておりません。

◇ 消費生活等相談（契約、販売方法、多重債務、消費生活に関する相談）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～17：30
- ・ 相談電話：097-534-0999

◇ 消費生活特別相談

- ・ 受付時間：日曜日（第3日曜をのぞく）13：00～16：00
- ・ 相談電話：097-534-0999

◇ 食品表示110番（不審な食品表示に関する情報、食品表示に関する質問など）

- ・ 受付時間：月～金曜日（祝、休日をのぞく）9：00～16：30
 - ・ 相談電話：097-536-5000
-

☆ メルマガ登録者を募集しています！

配信ご希望の方は、お名前、市町村名、「PC版または携帯版」の配信希望と書いて、下記メールアドレスあて送信してお申し込みください。（配信停止も同様）

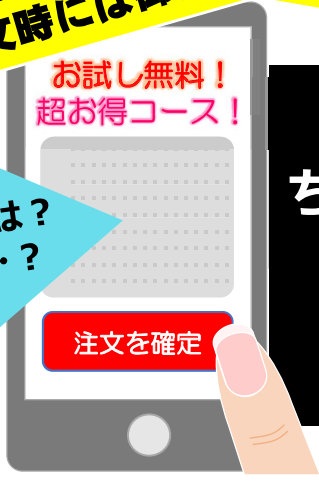
○申込先 → iness.csm@pref.oita.jp （メルマガ専用アドレス）

おトクな初回特典での
ネット注文時には御注意を！

CAUTION ⚠ CAUTION ⚠

ちょっと待って!! そのネット注文
“定期購入”ですよ!

申込みの内容は?
本当にお得…?



「お試し」「初回限定●%オフ」「解約可能!」などとお得感を強調した
サプリメント、美容・化粧品、健康食品などのネット注文は

注文を確認

を押してしまいう前に 必ず確認!
カウントダウン表示に惑わされずに落ち着いて

確認するポイント

① 1回限りの購入ですか?

☞ 「〇カ月コース」「定期」「自動更新」「無期限」などの表示があれば
2回目以降も届きます



② 2回目からはいくらですか?

☞ 「初回」価格と「2回目以降」の価格は違います

③ 解約の方法は?

☞ 1回限りで・簡単に・無料で解約できますか?

! 上記①～③の内容については、改正特定商取引法により、最終確認画面で明確に表示しなければいけません。令和4年6月1日以降、誤認させる表示により申込みをした消費者は、契約を取り消せる可能性があります。個別被害の御相談は「188」へお問い合わせください。



上記①～③の契約内容が
分かりづらい通販サイトの
利用時には 入念なご確認を

悪質な通販サイトでの
落とし穴を解説します

困ったときは一人で悩まずに、
「消費者ホットライン」へ御相談ください

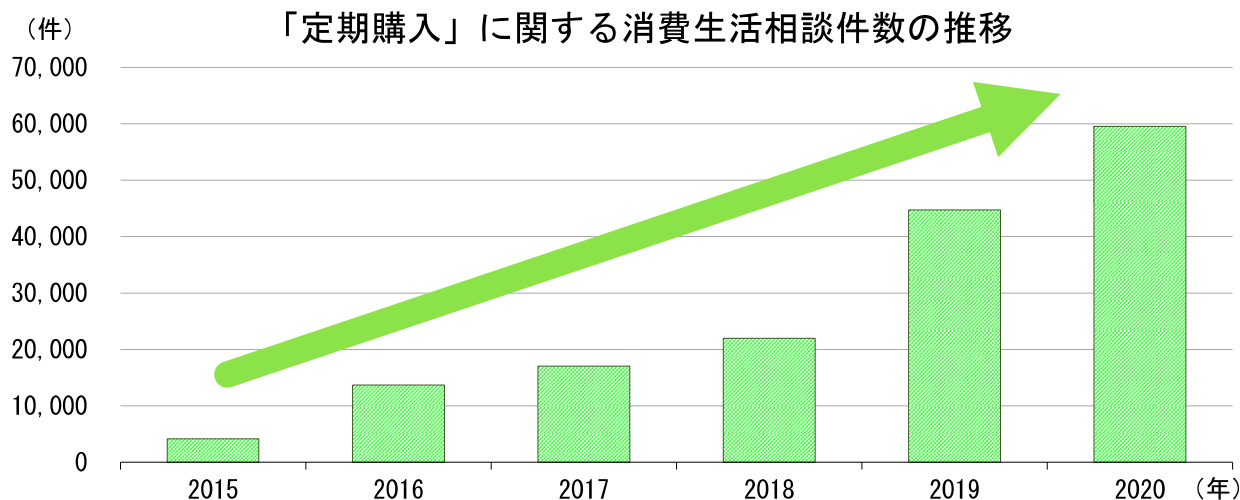
消費者ホットライン
(局番なし) 188



“定期購入”に関して知っておきたいこと



▶ トラブルはこんなに増えています！



※PI0-NETに登録された消費生活相談情報 (2021年12月31日までの登録分)

※「定期購入」の相談件数は、通信販売で「お試し価格」、「初回無料」などをうたった飲料、健康食品、化粧品の定期購入に関する相談を集計したもの

▶ こんなトラブル事例があります

「お試し実質無料！」

「初回限定●%オフ」

このような化粧品や健康食品などのWEB広告を見て「なら初回注文だけで」との気持ちで商品を“おトクにお試し”感覚で注文したつもりでも…

- ▶ 実際には、複数回の商品購入が条件となる“定期購入契約”を結んでしまっていたとの事例が急増しています

動画サイト上の広告からダイエットサプリメントをお試し特別価格で1回限りのつもりで注文したが、実際には、複数回購入することが条件の定期購入契約だった

(👤10代女性 / 👤30代男性)

「いつでも解約できます」

そのような広告を見て「解約保証があれば安心」との考えで気軽に注文したものの…

- ▶ いざ解約をしようとする、連絡が取れないケースや、追加支払を求められる事例も…

解約手続きを行いたいのにも、事業者へ電話が繋がらず解約できない (👤50代女性)

解約保証の条件として、別途1か月分の商品代金を通常価格で支払う必要があった (👤20代女性)

特別価格での購入締切のカウントダウン表示に焦って注文したら、5回目までは解約不可な定期購入契約になっており解約を断られた (👤50代女性)

▶ トラブル回避のために…

- ✓ 証拠を残すため、最終確認画面のスクリーンショットを残しておきましょう
- ✓ 成年年齢引下げにより、2022年4月から一人で契約ができるようになる18歳・19歳の皆さんは、特に慎重に契約内容を確認しましょう！