

報道発表資料

令和4年11月30日
独立行政法人国民生活センター

【「おトクにお試しだけ」のつもりが「定期購入」に！？ (No. 3)】

**テレビショッピングなどをみて電話で注文したら、意図せず「定期購入」に！？
—「サンプル」「おまとめコース」などを勧められても要注意！—**

通信販売での「定期購入」に関する相談が全国の消費生活センター等に引き続き多く寄せられています。相談の多くがインターネット通販でのトラブルですが、テレビショッピング、ラジオショッピング、新聞広告等による通販、カタログ通販などによるトラブルもあり、契約当事者の年齢は高い傾向にあります。

インターネット通販以外の通販では、「テレビショッピングをみて、紹介されていた商品を購入するため販売業者に電話したところ、当該商品と一緒に別の商品を勧められた。別の商品は断り、当該商品だけを購入したはずなのに、後日、当該商品と一緒に、断ったはずの別の商品も届き、『定期購入』だった」、「新聞広告で商品が割引価格で販売されているのを見て、販売業者に電話したところ、『複数月試さないとう効果が無い。おまとめコースの方が価格が安くなる』と説明されて、複数月分がまとめて1回限り届くものだと思って注文したところ、複数月分の商品が定期的に届く『定期購入』だった」という相談が、60歳以上の高齢者で見られます。

1. 相談事例（（ ）内は受付年月、契約当事者の属性）

【事例1】新聞折込広告の商品の注文のために電話したら、サプリメントの購入を勧められ、サンプルだけ受け取るはずが「定期購入」になっていた

近くに住んでいる高齢な義母から次のような相談を受けた。どうしたらよいか。

約3カ月前に、義父が、「拡大鏡」が今なら通常価格の半額で販売されているという新聞折込広告を見て、義母が注文するために販売業者に電話した。その際、販売業者から「目に良いサプリメントがあるのでサンプルを送る」と言われた。後日、拡大鏡とサプリメント1袋が届いた。一緒に届いた「明細書兼請求書」では、拡大鏡が「プレゼント」、サプリメントが「約3,000円」と記載されていておかしいと思った。その約1カ月後、販売業者から以前と同じサプリメントが届き、さすがにおかしいと思い、販売業者に電話で連絡したが、混みあってつながらなかった。さらに1カ月後、また同じサプリメントが届いた。「明細書兼請求書」を改めて確認すると、「1年定期」と記載がある。このままでは今後もサプリメントが届いてしまう。どうしたらよいか。サプリメントの「定期購入」を注文した覚えはない。

(2022年3月受付 80歳代 女性 ※相談者：50歳代 女性)

【事例2】テレビショッピングで見た商品を注文するために電話したところ、複数月分の商品の購入を勧められ、承諾したら複数月のおまとめコースの「定期購入」になっていた

3カ月前、テレビショッピングで「漢方薬」の広告を見て、販売業者に注文のため電話したところ、「3カ月は飲まないと効果があらわれない」との説明があったため、お試しのつもりで3箱を約1万4,000円で注文した。その後、3箱届き、コンビニ後払いで代金を支払った。

しかし、2日前、販売業者から同じ商品3箱分が再び届き、初めて定期購入であることが分かった。明細書には2回目の代金は約1万7,000円と記載されていた。すぐに販売業者に問い合わせたところ、「変更やキャンセルについては次回お届け予定日の10日前までに解約の電話を入れないと応じられない」と言われた。2箱飲んだところであまり効果が感じられず、胃に違和感も感じたため、最後の1箱は飲むのを止めていたのに、追加で3箱届いてもこれ以上は飲めないし、効き目も感じられない商品に高額な代金を支払いたくない。3回目は昨日キャンセルしたが、電話で注文した際に、「定期購入」であることは聞いてなかったため納得できない。2回目の3箱分は返品するので、代金は支払いたくない。(2022年7月受付 70歳代 男性)

2. 相談事例からみる特徴と問題点

(1) 消費者がテレビ・ラジオショッピングや新聞広告で紹介されていた商品を購入するために販売業者に電話すると、別の商品や複数月分の商品の購入を勧められる

消費者がテレビ・ラジオショッピングや新聞広告で紹介されていた商品を購入するために販売業者に電話した際、突然、販売業者から当該商品とは別の商品と一緒に購入するように勧められたり、複数月分の商品を購入するように勧められたりしています。

消費者は、販売業者から「サンプルを送るので試してみてください」「別の商品を試しに一緒に購入してほしい」と説明され、「サンプルを受け取るだけ」、「別の商品を1回限り購入するだけ」のつもりで承諾したり、販売業者から「漢方薬なので3カ月は飲み続けないと効果がない」「おまとめコースの方がお得」と説明され、「3カ月分を1回限り受け取るだけ」、「おまとめコースの方がお得なら1回限りおまとめで注文するだけ」と思って承諾しています。販売業者からの突然の勧誘に、消費者に十分検討する時間がなく、仕方なく承諾しているケースもみられます。

(2) 別の商品や複数月分の商品を勧められて、1回限りの購入のつもりが、意図せず「定期購入」になっていた

電話注文時に販売業者から突然勧誘され、消費者が別の商品や複数月分の商品を1回限り購入しただけのつもりが、実際には「定期購入」の契約になっていたというケースがみられます。2回目の商品が届いて「定期購入」の契約になっていることに気が付き、消費者から販売業者に対して、「『定期購入』とは説明されていない」と伝えても、「『定期購入』であることは電話で説明している。次回からなら解約できる」と言われ、2回目の商品は購入せざるを得なくなります。

中には、販売業者から「定期購入」の契約であると説明を受け、断ったにもかかわらず、「定期購入」の契約になっていたというケースもあります。

(3) 電話注文時の販売業者からの勧誘は、「電話勧誘販売」に該当せず¹「通信販売」に該当するため、販売業者の契約書面の交付義務やクーリング・オフがない

特定商取引法では、「電話勧誘販売」（販売業者等が、消費者に電話をかけ、または特定の方法により電話をかけさせ、その電話において行う勧誘によって、消費者からの売買契約等の申し込みを「郵便等」により受け、または契約を締結して行う商品、権利の販売または役務の提供のこと）に該当すれば、販売業者は契約書面の交付が必要であったり、一定期間はクーリング・オフが可能です。しかし、消費者がテレビ・ラジオショッピングや新聞広告で紹介されていた商品を注文するために販売業者に電話した際、販売業者から当該商品とは別の商品と一緒に購入するように勧められたり、複数月分の商品を購入するように勧められたりする場合は、「電話勧誘販売」には該当せず「通信販売」に該当するため、販売業者による契約書面の交付は不要で、クーリング・オフもありません。

消費者からの電話注文時に対する販売業者からの勧誘は、消費者にとって不意打ち性があり、冷静に判断することが難しい場合があります。また、「定期購入」の契約は、販売条件や解約条件が複雑な場合が多く、販売業者からの電話による説明では正確に理解できないことが多くあります。

(4) 高齢者の相談がみられ、高齢者本人が「定期購入」に関する説明を理解できていなくても契約を結んだことになっている

電話注文時の勧誘による「定期購入」トラブルでは、高齢者からの相談がみられます。高齢者本人からの相談だけでなく、高齢者の家族や周りの方が、高齢者が医薬品（漢方薬、医薬ビタミン剤、湿布薬など）やサプリメントを「定期購入」で購入していることに気が付き、消費生活センター等に相談するケースもあります。家族や周りの方から高齢者に、販売業者から「定期購入」に関してどのように説明されたのかを聴き取っても、理解していないことがあります。

3. 消費者へのアドバイス

(1) 電話注文時に販売業者から「定期購入」を勧誘されても、理解できなければきっぱり断りましょう

消費者から販売業者に電話する目的は、「テレビ・ラジオショッピングで紹介されていた商品

¹ 「電話勧誘販売」の定義（特定商取引法2条3項）では、「販売業者又は役務提供事業者が、電話をかけ又は政令で定める方法により電話をかけさせ」ることが必要である。政令（2条）では、「電話をかけさせる方法」について、以下の2つの方法が定められている。

①電話、郵便、信書便、電報、ファクシミリ装置を用いて送信する方法若しくは電磁的方法により、又はビラ若しくはパンフレットを配布して、当該売買契約又は役務提供契約の締結について勧誘をするためのものであることを告げずに電話をかけることを要請すること（政令2条1号）

②電話、郵便、信書便、電報、ファクシミリ装置を用いて送信する方法又は電磁的方法により、他の者に比して著しく有利な条件で当該売買契約又は役務提供契約を締結することができる旨を告げ、電話をかけることを要請すること（政令2条2号）

テレビ・ラジオショッピングや新聞広告は、「電話、郵便、信書便、電報、ファクシミリ装置を用いて送信する方法若しくは電磁的方法により、又はビラ若しくはパンフレットを配布して」には含まれない。

よって、消費者がテレビ・ラジオショッピングや新聞広告を見て販売業者に電話注文する時、販売業者から勧誘されたとしても、「電話勧誘販売」には該当しない。

を、広告されていた価格で、単品購入の注文をするため”です。電話注文時に販売業者から、別の商品や複数月分の商品を勧められても、興味がなければきっぱりと断りましょう。興味を持った場合でも、すぐに注文せず、「定期購入」になっていないかなどをよく確認し、内容が十分に理解できない場合はきっぱり断りましょう。いったん電話を切ってから慎重に検討することもお勧めします。

「通信販売」は、クーリング・オフがありません。注文後は、消費者の都合だけで一方的にキャンセルすることはできません。

(2) 高齢者の家族や周りの方の見守りが重要です

意図せず「定期購入」の契約になってしまい、困っていることがないかを配りましょう

高齢者の消費者トラブルを防ぐためには、家族や周りの方（ホームヘルパー、地域包括支援センターなどの職員など）の見守りが重要です。日頃から高齢者本人の生活や言動、態度などの様子を見守り、変化にいち早く気付くことがとても重要です。

同じ商品が定期的に届いたり、未使用の商品を大量に自宅で保管していたりしていないかを確認し、高齢者が意図せず「定期購入」の契約を結んでしまい困っていないかを配りましょう。高齢者が「定期購入」をうまく解約できずに放置してしまっている場合は、家族などが解約を手助けしましょう。「定期購入」は、解約を申し出ない限り、定期的に商品が届きますので、放置しないように注意しましょう。

(3) 電話注文時の勧誘で、不要な商品を購入したり、意図しない「定期購入」の契約を結ばないようにご注意ください

テレビ・ラジオショッピングや新聞広告を見て、販売業者に電話で注文する時は、「定期購入」の勧誘に注意してください。

テレビ・ラジオショッピングや新聞広告等での 電話注文時の心構え

※以下は、電話注文時に販売業者から「定期購入」を勧められるケースを想定したものです。

<電話注文する前>

- ✓ テレビ・ラジオショッピングや新聞広告等で紹介されていた商品の名称や価格を確認しましょう。

<電話注文する時>

- ✓ 別の商品の購入を勧められることがあります。
- ✓ 複数月分の商品の購入を勧められることがあります。
- ✓ 「定期購入」の契約を勧められることがあります。
- ✓ 興味がなければきっぱりと断りましょう。

- ✓ 興味を持った場合でも、すぐに注文せず、「定期購入」になっていないかなどをよく確認し、内容が十分に理解できない場合はきっぱり断りましょう。
- ✓ いったん電話を切ってから慎重に検討することもお勧めします。

<電話注文の電話を切る時>

- ✓ 「定期購入」の契約を申し込んでいないかを確認しましょう。断ったのに「定期購入」の契約になっている場合は改めてきっぱり断りましょう。

<商品が到着した時>

- ✓ 商品が到着したら、「納品書」などで「定期購入」の契約になっていないかを確認しましょう。
- ✓ 意図せず「定期購入」の契約になっていたら、すぐに販売業者に連絡し、「定期購入」の契約は申し込んでないことを伝えましょう。

(4) 不安に思った場合や、トラブルが生じた場合は、すぐに最寄りの消費生活センター等へ相談しましょう

トラブルが生じた場合には、最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

また、高齢者の消費者トラブルの場合、家族やホームヘルパー、地域包括支援センターなどの職員からでも消費生活センター等に相談することができます。被害の拡大を防ぐために、身近な高齢者がトラブルにあっているのではないかと気づいた場合は、できるだけ早く相談してください。

*消費者ホットライン：「188（いやや!）」番

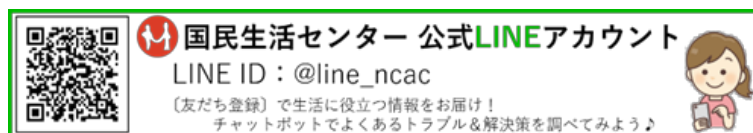
最寄りの市区町村や都道府県の消費生活センター等をご案内する全国共通の3桁の電話番号です。

4. 情報提供先

本報道発表資料を、以下に情報提供しました。

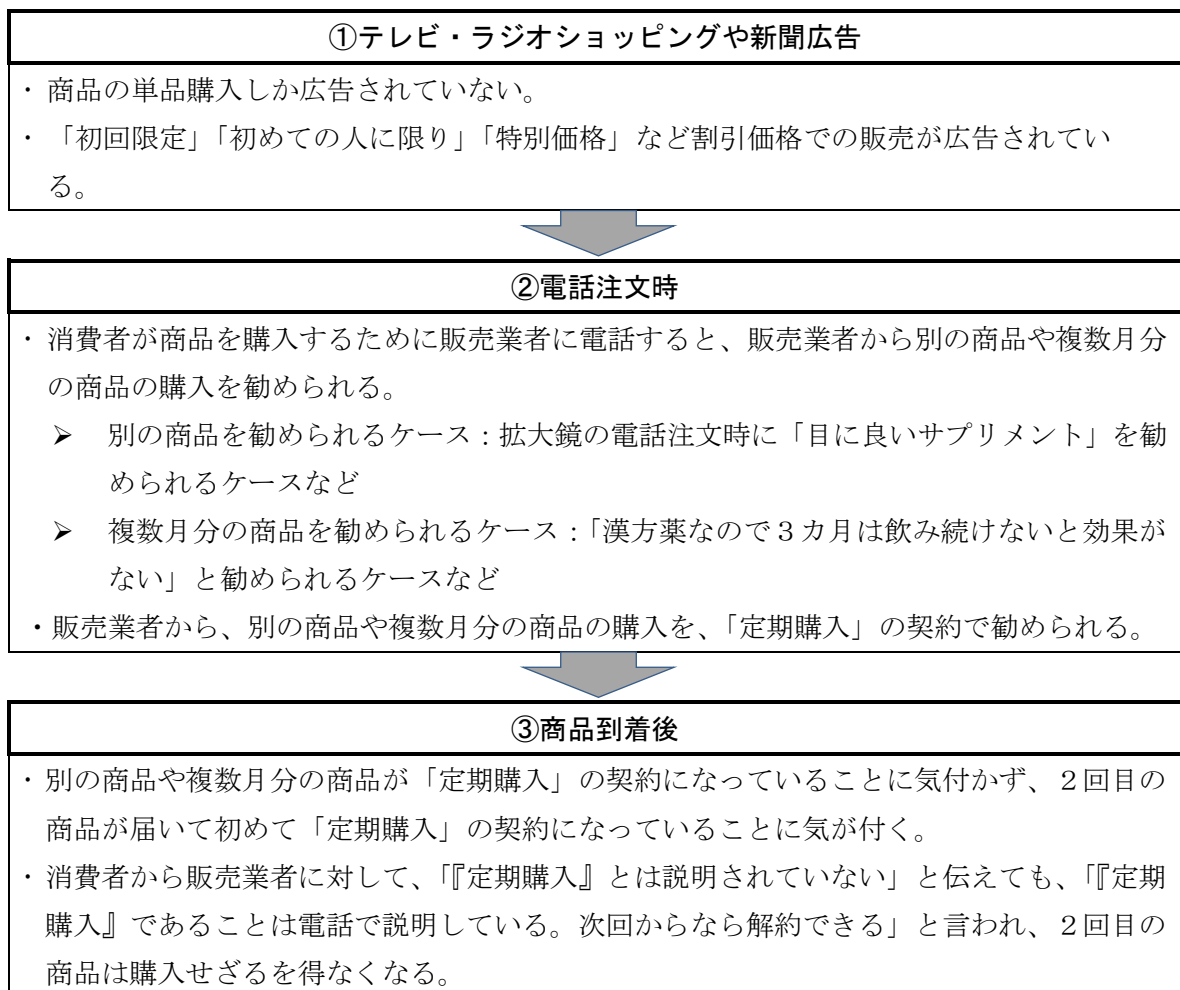
- ・消費者庁 (法人番号 5000012010024)
- ・内閣府消費者委員会事務局 (法人番号 2000012010019)

国民生活センター公式LINEアカウントでも、さまざまな消費者トラブルの情報を発信しています。



【参考資料 1】

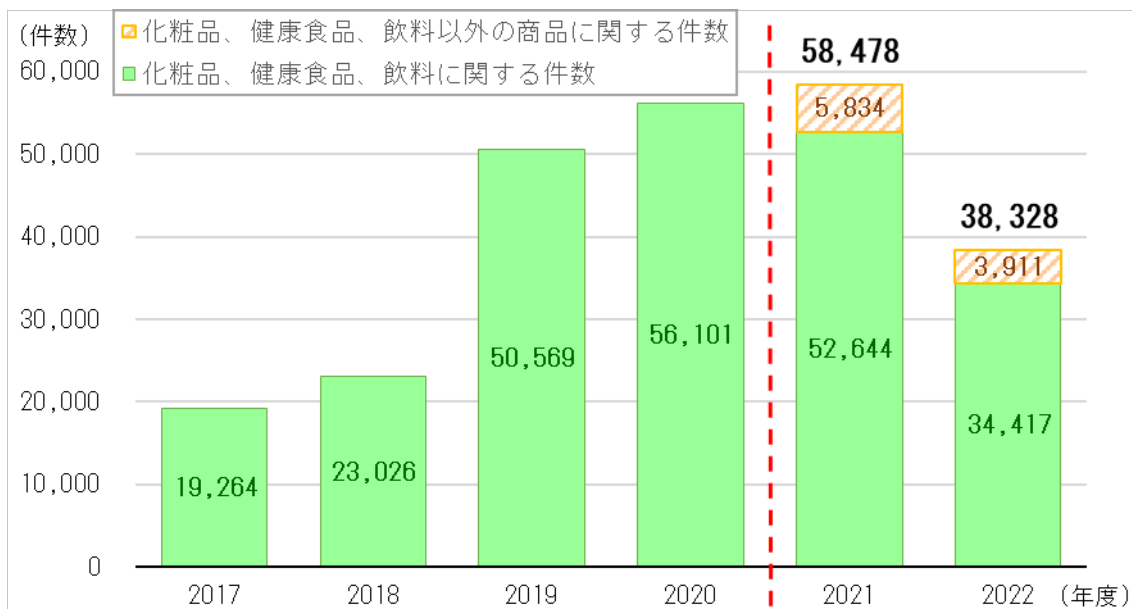
電話注文時の勧誘の流れ（例）



【参考資料2】

(1) 通信販売での「定期購入」に関する相談

図 PIO-NET²にみる通信販売での「定期購入」に関する相談の推移³



(2) 国民生活センターによる注意喚起（2022年度）

① 「おトクにお試しだけ」のつもりが「定期購入」に！？

－「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！－（2022年6月9日公表）

https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20220609_1.html

② 「おトクにお試しだけ」のつもりが「定期購入」に！？（No.1）

－電子タバコや医薬品でも！！－（2022年7月21日公表）

https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20220721_2.html

③ 【「おトクにお試しだけ」のつもりが「定期購入」に！？（No.2）】

注文直後に表示された「特別割引クーポン」を利用したら、いつの間にかコース内容が変わっていた！？（2022年9月7日公表）

https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20220907_2.html

④ 動画：ポチッとする前によくチェックだワン！（2022年10月12日公表）

<https://www.kokusen.go.jp/douga/data/vw-pochitto.html>

² PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。本資料の相談件数等は2022年10月31日までのPIO-NET登録分。

³ 2017年度～2020年度までの相談件数は化粧品、健康食品、飲料に関する相談を集計している。2021年度以降は化粧品、健康食品、飲料以外の商品に関する相談とそれ以外の商品に関する相談を合わせて、全ての商品に関する相談件数を集計している。全ての商品に関する相談件数は、2021年度は58,478件、2022年度は38,328件である。なお、2021年度同期件数（2021年10月31日までのPIO-NET登録分）は30,899件である。