

消費者行政の推進について ～インターネット通販は注意点がいっぱい～



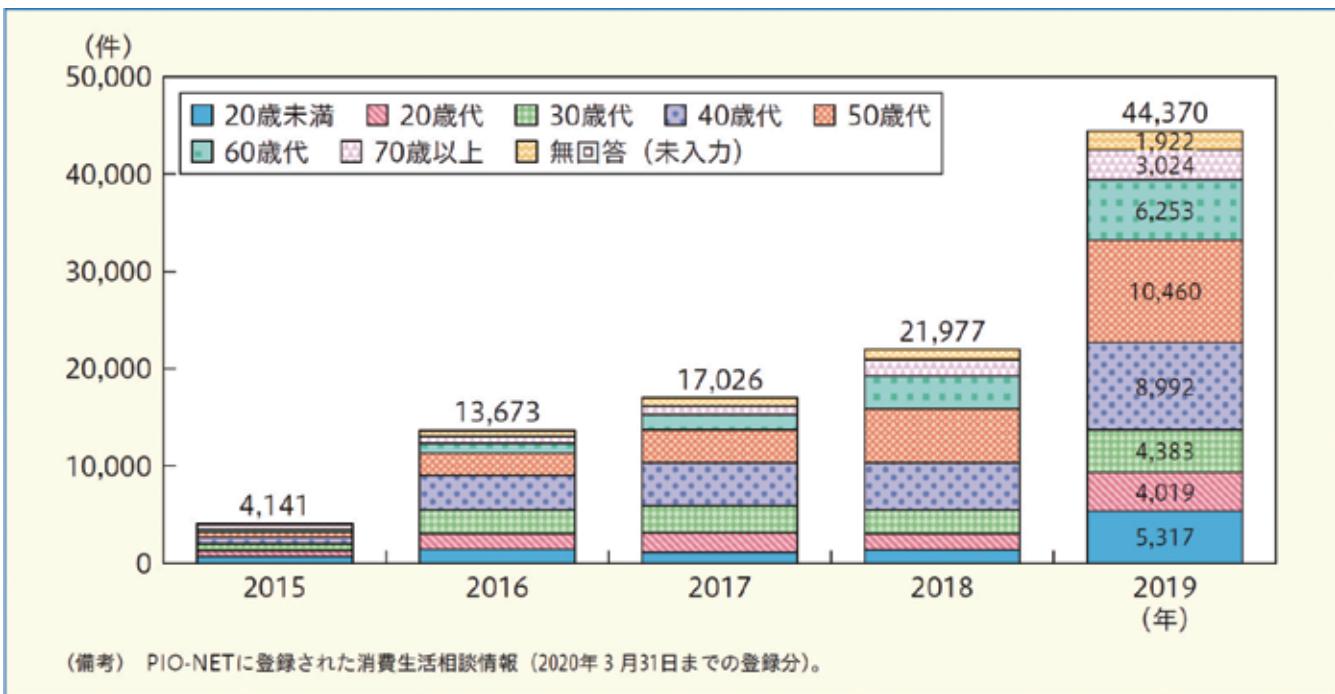
経済産業部消費経済室では、特定商取引法、割賦販売法、消費生活用製品安全法などの製品安全関連法に基づき、消費者利益の保護と製品安全の確保などの消費者行政に取り組んでいます。

また、消費者相談室では、消費者相談員が消費者の方からの経済産業省の所管する法律や製品、役務(サービス)及び消費者取引に関するご相談や情報提供を受け付けています。

今回、消費者相談室で相談を受けることが多い「インターネット通販」、その中でも特に多い「定期購入」に関して注意喚起の情報をお届けします。

なお、令和2年度消費者白書によると「定期購入」の相談件数は全国的にも増加しており、9割以上がインターネット通販によるもので、「健康食品(60.3%)」と「化粧品(39.0%)」でそのほとんどを占めているとのことです。

図表1 「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) PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2020年3月31日までの登録分）。

出典：「令和2年度消費者白書」より

実際に消費者相談室で受けた「インターネット通販での定期購入」に関する相談事例は以下のとおりです。

相談事例①

スマートフォンに表示された広告を見て健康食品の100円モニターに申し込んだのだが、そのお試し商品を受け取った後に2回目の商品が届いたことから、本取引が定期購入であることが分かった。しかも2回目に届いた商品は4ヶ月分で価格も数万円と高額な請求だった。申込時のインターネット画面には、定期購入にかかる記載事項は表示されていたが、目立たない表示で契約内容も分かりにくくものであった。



相談事例②

いつでも解約できる購入回数に縛りのない定期購入のダイエットサプリを申し込んだ。しかし、効果がなかったため解約しようと電話したらつながらなかった。メールで問い合わせても「解約は電話のみで受け付ける」との返事だった。



相談事例③

初回無料とのことでインターネットにて健康食品を申し込んだが、その後に定期購入と分かり、事業者に解約を申し出たら1回分の代金を支払う必要があると言われ、その1回分をコンビニ支払いして解約手続きを終えた。だが、その10ヶ月後に、解約したはずの健康食品に支払滞納があることとで弁護士事務所から請求書が届いた。10ヶ月前のことなので領収証も手元に残っていない。



インターネット通販での注意点

通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。

事前に返品・解約の条件や販売事業者の連絡先を確認しましょう。

- 「お試し」のはずが、高額な料金を請求されたという相談が寄せられています。注文前に定期購入の契約になっていないか確認しましょう。
- 未成年者のインターネットトラブルは、家族など周りの保護者が目を配って防ぎましょう。
- お金や個人情報の詐取等を目的とした詐欺的な通販サイトもあります。少しでも怪しいと思ったら利用しないようにしましょう。
- 不安に思った場合や、トラブルが生じた場合、また「怪しいな?」と思ったら、すぐに最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

お問合せ先

経済産業部 消費者相談室 ☎098-862-4373

受付時間：平日（祝日・年末年始を除く）10時～12時、13時～16時

※相談者の皆様と事業者との間の個別トラブルにつきましてはお話を伺った上で、他機関の紹介などのアドバイスは行いますが、あっせん・仲介を行うことはできません。

※あっせんや仲介を希望される場合は最寄りの自治体の消費生活センター又は消費者ホットライン（局番なしの188（いやや!））にご相談ください。



イラストは、消費者庁イラスト集より