

# ぐんま版消費者教育教材 (特別支援学校高等部向け)

## 9 相談事例 ⑤定期購入

群馬県 生活こども部 消費生活課

令和5年2月作成

ていき こうにゆう

# 定期購入のトラブル

ていきこうにゆう

## 定期購入とは…?

こうこく こうこく ため かい  
SNSなどの広告で、「お試し」「1回だけ」

けんこうしょくひん けんこうしょくひん けしょうひん  
のつもりで健康食品や化粧品などを

ちゅうもん すうか げつかん ていき こうにゆう  
注文したら、数ヶ月間の定期購入が

じょうけん  
条件だった。



# 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  
**スツギリン**を  
お得な定期コースで  
はじめてみる

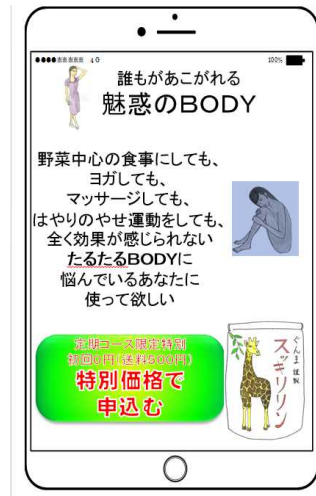
①毎月お届けするお得な定期コースです。  
 ②定期コースは、4回のお受け取りがお約束となります。  
 ③6回目以降は次回出荷日の10日前にお電話にて解約することが出来ます。  
 ④初回のみ実質無料、送料500円でお届けいたします。  
 ⑤2回目以降は、20%OFF4,000円+送料無料でお届けいたします。  
 ⑥さらさら5回目以降は、25%OFFの3,750円+送料620円でお届けいたします。  
 ⑦4回お受け取りで、合計12,500円のお支払いになります。  
 ⑧お客様のご注文に応じて製造しておりますので、ご注文後のキャンセルはお受けしていません。

今回限りの特別価格  
通常単品価格  
**5000円**

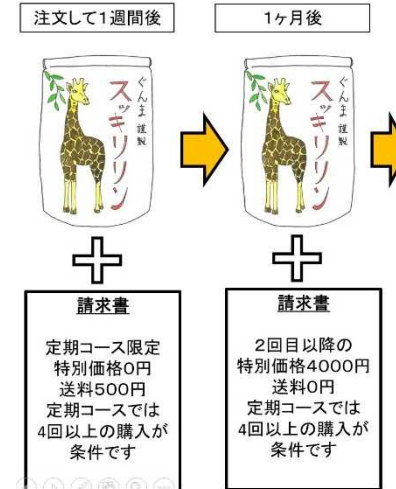
初回無料  
(送料500円)

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



かくにん  
ロールプレイで確認しよう  
ていきこうにゆう  
定期購入のトラブル





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

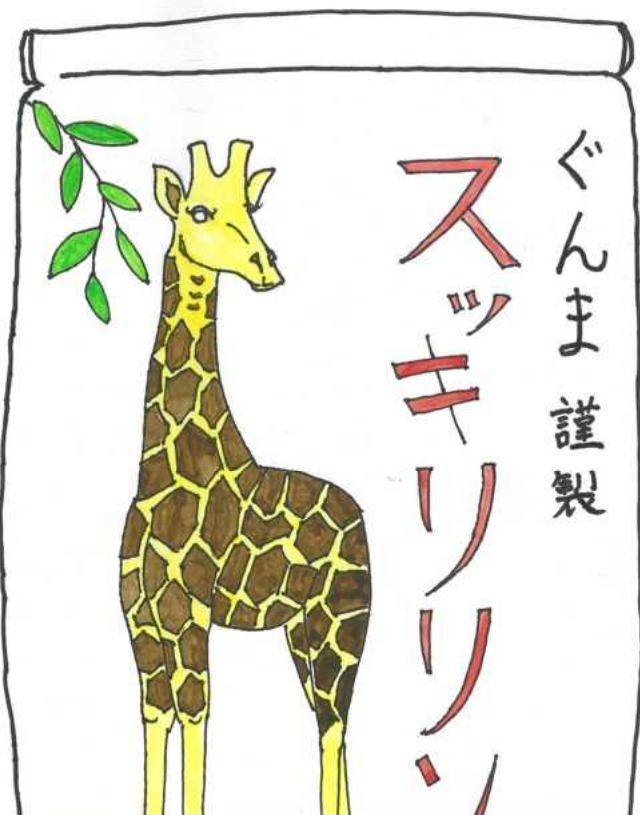
ぐんま謹製「スッキリリン」はここが特別

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



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！

**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%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。
- 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。



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

**申し込む**

注文して1週間後



**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

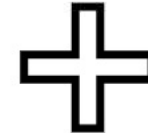
1ヶ月後



**請求書**

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ヶ月後



**請求書**

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

...

...

...





しつもん  
**質問** : 広告のどこを見れば  
ていき こうにゆう  
定期購入だとわかるでしょう？

特別  
キャンペーン

# 定期コース限定特別価格



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！

**特別価格 0 円**

(送料500円)で

**スツキリリンを**

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%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。
- 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いません。

特別  
キャンペーン

定期コース 限定特別価格



今回限りの  
特別価格  
通常単品価格  
~~5,000円~~

初回無料  
(送料500円)

2回目以降は20%OFFの4,000円＋  
送料無料でお届け！

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(税抜)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お客様のご注文に心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。

## 大事なことは小さい字 で書いてあります！！

- 「利用規約に同意する」の  
☑️チェックを入れないと  
申込みができないが、  
チェックを入れたら、利用  
規約に同意したことになる。
- 申込みする前に、「特定商  
取引法に基づく表示」や  
「返品・返金について」も  
確認しましょう。



※※※※※ 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く表示
- 返品・返金について
- お問い合わせ

**申込み**

## 大事なことは小さい字 で書いてあります！！

- 「利用規約に同意する」の  
☑️チェックを入れないと  
申込みができないが、  
チェックを入れたら、利用  
規約に同意したことになる。
- 申込みする前に、「特定商  
取引法に基づく表示」や  
「返品・返金について」も  
確認しましょう。



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く表示
- 返品・返金について
- お問い合わせ

**申込み**

13

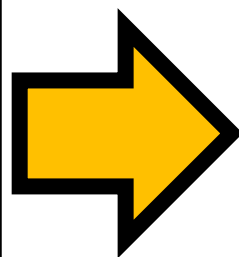
パソコン  
か  
もの  
スマホやPCでのお買い物では

けいやく  
かくにん がめん ひつよう  
契約するときに「確認の画面」が必要です。

## 申込み画面

商品○○○  
単価△△△円  
数量□個  
小計△△△円  
〈商品の返品について〉……

レジに進む



## 最終確認画面

商品○○○  
数量□個  
小計△△△円  
の購入を申し込むこととなります。  
●注文者  
●お届け先  
●支払方法  
●解約方法

注文を確定する

変更



てい き こう にゆう ばあい  
**定期購入の場合**

けい やく き かん  
◎ **契約期間**

しょう ひん だい きん  
◎ **商品代金**

そう りょう  
◎ **送料**

こう にゆう かいすう  
◎ **購入しなければならない回数**

しは らい そう がく  
◎ **支払総額**

かい やく じょう けん  
◎ **解約条件など**

ひょう じ かく にん  
**表示を確認**

かく にん がめん ほ ぞん  
**「確認の画面」をスクリーンショットで保存しよう!**

ていき こうにゆう

## 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、小さい文字で書いてある。

- 特に、スマホは画面が小さいので分かりにくい。

- 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。



てい き こう にゆう

## 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  
ちゆう もん まえ ないよう かい やく じょうけん ちい も じ  
まできちんと確認する。(スクロールして読み飛ばさないよう注意!)  
かくにん よ と ちゆうい  
ぐ たい てき  
具体的には、
  - ◎定期購入が条件になっていないか  
てい き こうにゆう じょう けん
  - ◎定期購入期間内に解約できるか  
てい き こうにゆう き かん ない かい やく
  - ◎解約するときの連絡先や方法(電話やメールなど)  
かいやく れん らく さき ほうほう でん わ
- 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  
ちゆうもん が めん こうこく ひょうじ ほぞん  
ておく。
- 注文確認メールをよく読み、保存しておく。  
ちゆうもんかくにん よ ほぞん

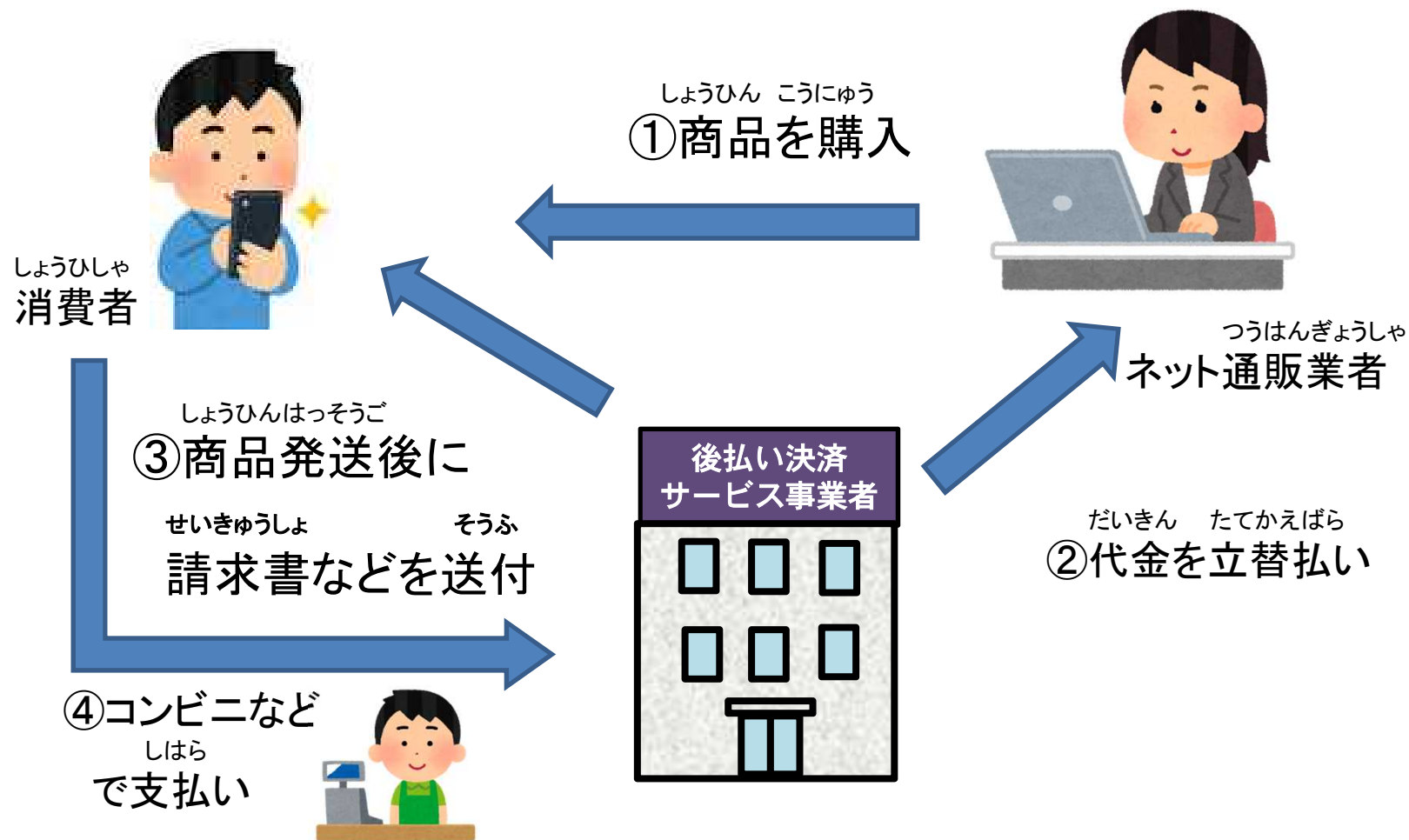
## インターネット通販の後払い決済サービス

・クレジットカードを持っていない学生や主婦などが利用する、インターネット通販の後払い決済サービスがあります。

・後払い決済サービスの業者は、これまでの支払いの記録を参考に立て替え払いするかどうかを決めます。

・手元にお金がなくても利用できるため、使いすぎに注意が必要です。

# たてかえばら がた あとばら けっさい し く 立替払い型コンビニ後払い決済サービスの仕組み



てい き こう にゆう とちゆう  
「定期購入を途中でやめたい！」

しょうひん う と  
商品を受け取らなければ

だいきん はら だい じょう ぶ  
代金は払わなくても大丈夫？



てい き こう にゆう しょう ひん つか かい  
定期購入の商品を使わないで返しても

けい やく な  
契約は無くなりません

うけとり きよひ りゆう  
受取拒否をしたという理由で

あとばら

コンビニ後払いの

しはら

支払いをせず、そのままにしていると

さいけん かいしゅうぎょうしゃ べんごし

債権回収業者や弁護士から

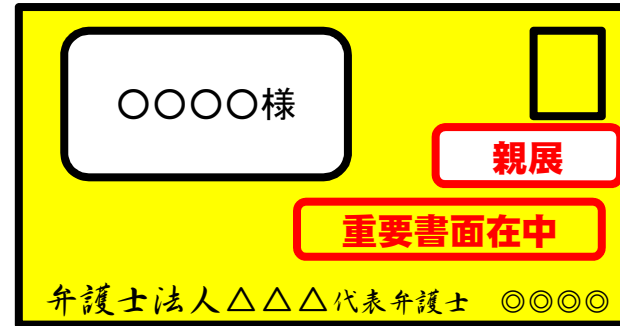
さいけん かいしゅういらい じょうと う

『債権の回収依頼や譲渡を受けた』と

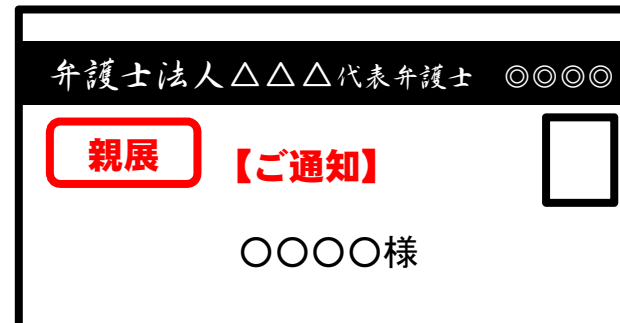
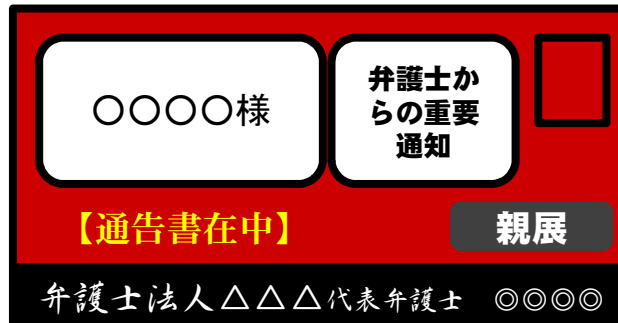
せいきゅうしょ とど

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



せいきゆうしょ むし                      なんと   とど                      ほうてきてつづ  
請求書が無視しても、何度も届き、法的手続きされることも…



てがみ                      とど                      むし                      しょうひ   せいかつ                      そう だん  
こんな手紙が届いたら、無視しないで消費生活センターに相談!

サプリメント(健康食品)を飲んで、おなかが痛くなったり体にブツブツがでるなど、具合が悪くなったという相談があります

## 《サプリメントを飲むときの注意点》

- 病気をなおすためには飲まない
- おなかが痛くなったり、体の具合が悪くなったら、飲むのを止めて、医者に相談する



こま  
『どうしよう!』 困ったときは  
しょうひ せいかつ  
そうだん  
消費生活センターに相談しよう



ぐんまけんしょうひせいかつ  
群馬県消費生活センター  
☎027-223-3001

- 月～金曜日：9時～16時30分（電話・来所）※来所は予約制
- 土曜日：9時～12時／13時～16時30分（電話のみ）





## 【解説】

# 9 相談事例⑤ 定期購入

### ①2頁、4頁 「SNSの広告」

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:ブログ等を作成した第三者が特定の商品の宣伝をおこない、実際に商品が売れたら報酬をもらえる仕組み。

### ②14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)

### ③14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、改正された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、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(改正法12条の6第1項)。

### ③14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(改正法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。

#### ④18～22頁 「インターネット通販の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19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。例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。

#### ⑤23頁「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)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、広告のイメージに惑わされないように、法律的な知識も必要です。<sup>27</sup>