

わたしは

ダマサレナイ!!

第49話



ATTENTION

「お試し」のつもりが定期購入契約に! 激安価格で欺く悪質なネット通販

このコーナーで紹介するマンガは、実際に起きた事件を基に、「だましのシーン」を再現したものです。
「私だけは大丈夫」なんて甘く考えていませんか？ 実はそう考える人こそ被害にあいやすいのです。

監修/NACS（公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会）消費者相談室／大井菜子 マンガ／まきのこうじ



例をご紹介します。

「90%オフ」などの強調表示が並ぶ中に、小さな文字で「ご購入について」といったリンクテキストが

POINT! SA G

購入条件を認識しづらい通販サイト 購入金額の何倍も支払うことに

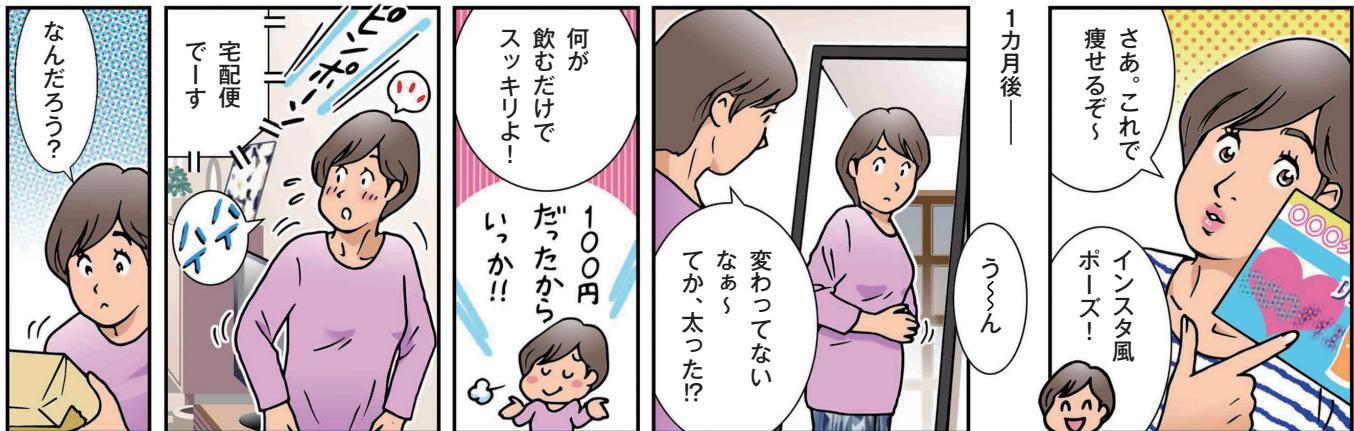
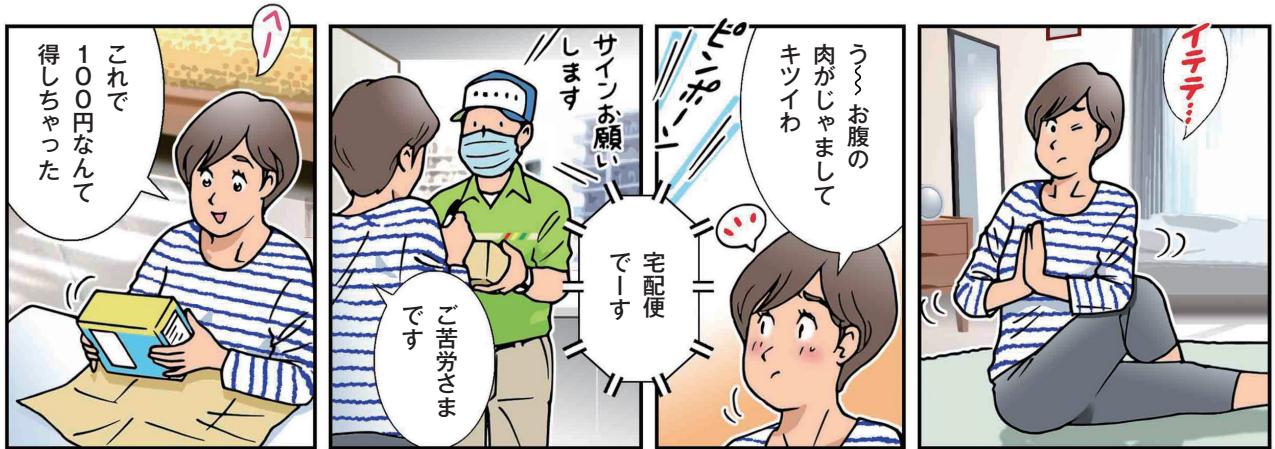
悪質な定期購入契約の主な手口は、動画サイトやSNSのネット広告で通販サイトに誘導し、激安価格やセールの残り時間などを殊更に強調します。反面、定期購入契約が商品購入の条件であることや、返品や解約の条件などを説明する返品特約は、非常に認識しづらいサイト構成になっているため、消費者は購入条件に気が付かないまま購入してしまい、2回目以降に商品が届いたときに初めて、定期購入契約が購入条件だったと認識します。そして覚えのない定期購入契約によって、2回目以降は、通常価格という名の下に通販業者から高額な請求をされてしまうのです。

POINT! SA G

1 悪質なネット通販トラブルが激増

インターネット通信販売（ネット通販）の広告で「お試し価格」「実質0円」「タイムセール90%オフ」など、通常よりかなり安い価格に誘われて通販サイトにアクセス。商品を購入したあと、覚えのない定期購入契約によって多額の商品代金を通販会社から請求されると、う消費者トラブルが年々増加しています。国民生活センター（P-O-N-E）によれば、2018年度の相談件数は2014年度比で約12倍に激増しています。

こうした状況に対処すべく法規制も強化されていますが、悪質業者はさまざまな逃げ口を用意しているため、トラブルをスムーズに解決することは難しいと言えます。そのため、まずはトラブルにあわないためには、細心の注意をすることが大切なのです。



POINT!
4 **購入に迷ったときも188へ**

特定商取引法では、「顧客の意に反して売買契約等の申込みをさせようとする行為」を行政処分の対象と

商品が毎月届くので同梱された振込用紙で5日以内に支払うことなどが記載されていた——

挨拶状には自分が3カ月以上の定期購入に申し込んだこと——

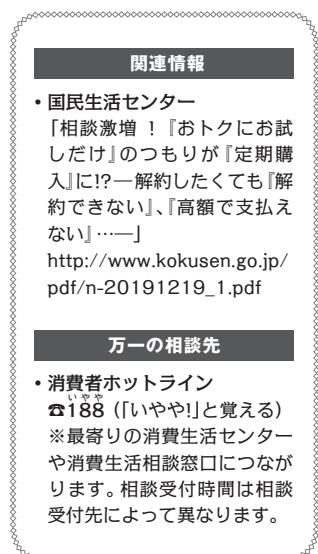
2回目以降の購入代金は定価の1万円になること——



POINT!
返品や解約は返品特約次第

消費者が定期購入契約と気づき、2回目以降に届いた商品の返品や解約を通販業者に伝えると、「返品特約記載の通り、契約期間中の返品や解約はできない」などと言われるケースが多くあります。通販はクーリング・オフの対象外なので、返品や解約などについては、通販サイトに記載されている返品特約に従うことになります。「返品・解約はできない」、「解約すると初回の商品代金は通常価格になり、差額分を請求する」などと返品特約にあれば、そのような対応をされてしまいます。また、悪質な対応の事例として「『解約は次回の商品到着日の10日～5日前までの間に、電話のみ受付』と言わされた。しかし、電話がまったくつながらずに解約の受付期間が過ぎてしまい、さらに商品が届いて代金を請求された」といったケースもあります。

張られ、リンク先に購入条件や返品特約を記載。サイトの下部に記載やリンクがあり、スクロールを何度もしないと表示されない。強調表示のすぐ下に注文ボタンがあり、注文ボタンをクリックすると、注文ボタンより下部に記載している購入条件等が確認できない。注文内容の最終確認画面に初回分の商品代金（セル価格）のみが表示され、購入条件や定期購入契約による支払総額が表示されない。とくにスマートフォンは、サイト全体の内容を把握しにくいので注意が必要です。



しています。しかし手口が非常に巧妙なので、トフブルに歯止めをかけることはなかなか難しいようです。だからこそ、トラブルにあわないとための予防策が重要になります。

まず何より、購入する前に購入条件や返品特約をしっかり確認することが大切です。商品代金があまりに安いなっているときは、とくに注意したほうがよいでしょう。強調表示が多数使用されている通販サイトでは、購入条件や返品特約を見逃さないようにしてください。

また、特定商取引法などで「注文内容の最終確認画面では、購入条件の主な内容を消費者が容易に確認できるようにしなければならない」旨が定められています。支払代金が購入代金と同じか、購入条件や返品について何か表示されていないかを確認してください。表示内容は、万一行のために、そのページのスクринショットを撮るなどして記録しておくとよいでしょう。事業者に返品や解約申込みの電話をしてもつながらない場合は、電子メールやFAXなどほかの方法でも連絡をしてみましょう。その際、連絡をした証拠としてその記録を残しておこうことを忘れずに。

トラブルにあってしまったときはもちろんですが、商品の購入時に不安を感じて購入に迷ったときでも、消費者ホットライン188番へ相談してください。早めの相談がトラブル回避につながります。