

報道発表資料

令和6年1月31日  
独立行政法人国民生活センター

## その申込み、定期購入になっていませんか？もう一度「最終確認画面」をチェック！ －依然として多い通信販売での「定期購入」トラブル－

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。特にインターネット通販では、申込み前に「最終確認画面」をよく確認することが重要です。以下のチェックリストを活用し、通信販売での定期購入トラブルを未然に防止しましょう。

### 「最終確認画面」チェックリスト

インターネット通販では、申込み前に「最終確認画面」をスクロールして契約条件を最後まで必ず確認してください！

※注文直後に表示された「割引クーポン」等の利用時にも再度しっかり確認しましょう

- 定期購入が条件**になっていませんか？
  - (定期購入が条件になっている場合) **継続期間や購入回数**が決められていませんか？
  - 支払うことになる総額**はいくらですか？
  - 解約の際の**連絡手段**を確認しましたか？
  - 「解約・返品できるか」「解約・返品できる場合の条件」など、**返品特約や解約条件**を確認しましたか？
  - お届け予定日**や、**利用規約**の内容を確認しましたか？
- ※上記の契約条件が記載されている画面は**スクリーンショット**で保存しましょう。

未成年者の場合は以下の点も確認してください

- 販売サイトに「**法定代理人の同意を得ている**」の**チェック欄**があった際は、**同意を得てチェック**を入れていますか？
- 年齢や生年月日を**成人であると偽らず**、**正確に入力**して申し込んでいますか？

## 1. 相談事例（（ ）内は受付年月、契約当事者の属性）

### 【事例1】初回 980 円のダイエットサプリを注文したつもりが3か月ごとに届く定期購入になっていた

SNS で初回 980 円のダイエットサプリの広告を見てクレジットカード払いで注文した。その後商品が届き、中身を確認したら6箱入っていて、代金も約2万円になっていた。1箱のみ980円で注文したつもりだったが、申し込む際に「期間限定クーポンプレゼント」を選択したことで、約2万円の商品が3か月ごとに届く定期購入になっていたようだ。次回以降は解約したいが、事業者の電話番号にかけてもつながらない。どうしたら解約できるか。

(2023年7月受付 60歳代 女性)

### 【事例2】いつでも解約可能な定期購入と思って育毛エッセンスを購入したが解約には違約金が必要と言われた

SNS の広告に「白髪が目立たなくなる」とあるのを見て、事業者の販売サイトに進み、育毛エッセンスをコンビニ後払いで申し込んだ。支払代金が約2,000円であり、いつでも解約可能な定期購入と思っていたが、事業者より商品発送メールが届き、後払い事業者から3本で約1万6,000円の請求メールが届いた。

あまりに高額なことに驚き、販売サイトの事業者に電話したところ、「5回継続が条件のコース（支払総額約6万7,000円）を申し込んでいるので解約はできない。どうしても解約したい場合は、2回目の代金を支払った上で違約金約2万5,000円を支払うことになる」と言われた。そのような契約を結んだ覚えはない。違約金を支払わずに2回目までで解約したい。

(2023年7月受付 70歳代 女性)

### 【事例3】ファンデーションを購入後に2回目以降を解約しようとしたところ差額の支払いを求められた

SNS の広告からアクセスしたサイトでファンデーションを購入した。初回が約2,000円と安かったので定期購入かもしれないと思ったが、2回目以降は解約すればよいと考えて注文し、支払い方法はコンビニ後払いを選択した。

その後、初回の商品が届き、2回目以降を解約するために事業者に電話をかけたが音声でチャットから問い合わせよう誘導されたので、チャットで解約を申し出たところ、「2回目の商品を受け取らずに解約する場合は、5営業日以内に差額の約8,000円を振り込まなければ解約は完了しない」と回答された。注文時の画面は保存していないが、差額精算が必要だというような注意事項を見た覚えがなく、初回のみで解約できると思っていた。初回の代金もまだ支払っていないが、差額精算せずに解約したい。

(2023年10月受付 40歳代 女性)

## 2. 消費者へのアドバイス

### (1) インターネット通販では、注文する前に販売サイトや「最終確認画面」の表示をよく確認しましょう

低価格であることを強調する広告を見て、1回だけのつもりで商品を注文していても、「定期購入」が条件となっていて、総額として数万円等、注文時に想定した以上の金額を支払うことになるケースがあります。中には、2回目から分量が多くなったり、高額になったりする場合があります。必ず「最終確認画面」で、定期購入が条件となっていないか、2回目以降の分量や代金などの販売条件を確認しましょう。

「定期縛り無し」「いつでも解約可能」という表示をみると、継続期間や購入回数が決まっていない「定期購入」という印象を持ってしまいがちですが、実際には、初回の低価格の商品のみ購入して2回目以降を解約するときは違約金等を請求されるケースがあります。必ず「最終確認画面」で解約条件等を確認しましょう。また、契約条件が記載されている画面はスクリーンショットで保存しましょう。スクリーンショットの方法がわからない場合は、契約している通信事業者や携帯電話ショップなどに問い合わせるか、通信事業者の公式ホームページなどで確認してください。

「最終確認画面」を確認する際には、チェックリスト（本資料1ページ）を活用しましょう。

### (2) 特定商取引法により申込みの意思表示を取り消すことができる場合があります

特定商取引法では、販売業者等に、販売サイトの「最終確認画面」において、顧客が注文確定の直前段階で、分量、販売価格・対価、支払の時期・方法、引渡・提供時期、申込期間（期限のある場合）、申込みの撤回、解除に関する事などの契約の申込みの内容を確認できるように表示することを義務付けています。

販売業者等がこれらの契約の申込みの内容について、表示しなかったり、不実の表示や消費者を誤認させるような表示を行った場合、これにより誤認して申込みをした消費者は、申込みの意思表示を取り消すことができます。


### (3) 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

\*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。


## 3. 情報提供先

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



自己解決をサポートする  
**消費者トラブル  
FAQ**

国民生活センターは、「消費者トラブル FAQ サイト」で、  
消費者トラブルにあった方に解決に向けた情報提供をしています。  
是非ご利用ください。 <https://www.faq.kokusen.go.jp/>

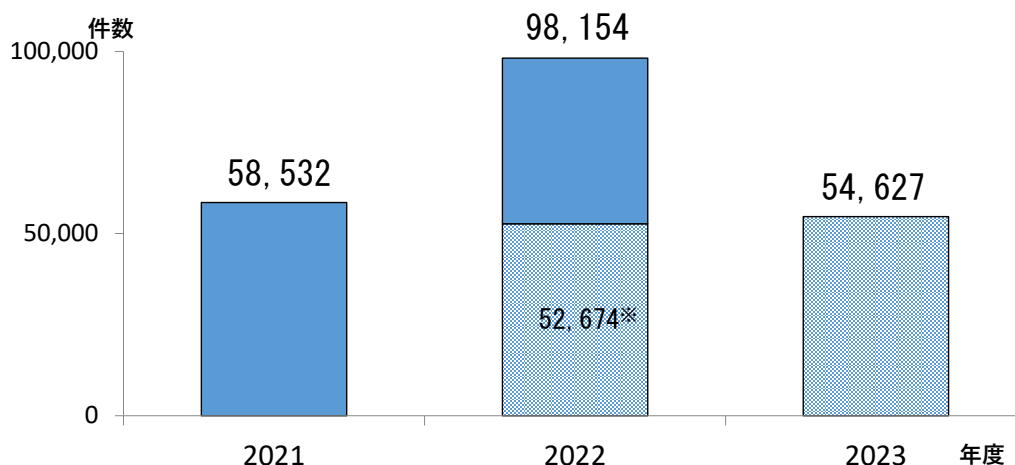


## 参考1 PI0-NET<sup>1</sup>にみる通信販売での「定期購入」に関する相談件数<sup>2</sup>

### (1) 年度別相談件数

全国の消費生活センター等に寄せられた通信販売での「定期購入」に関する相談件数は、2021年度が約5万9,000件、2022年度が約9万8,000件と増加しています。2023年度(5万4,627件)も前年同期(5万2,674件)と同水準となっており、引き続き多くの相談が寄せられています(図1)。

図1 通信販売での「定期購入」に関する相談件数の年度別推移



※2022年度同期件数(2022年12月31日までのPI0-NET登録分)は52,674件

### (2) 上位商品別相談件数

通信販売での「定期購入」に関する相談(2023年度受付分)について、消費者が購入した商品を見ると、「化粧品」(化粧クリーム、養毛剤など)が最も多く、ついで「健康食品」(ダイエットサプリメントなど)が多くなっています(表)。

表 通信販売での「定期購入」に関する相談の上位商品別件数(2023年度受付分)<sup>3</sup>

| 順位 | 商品      | 件数     | 商品の具体例                             |
|----|---------|--------|------------------------------------|
| 1  | 化粧品     | 33,254 | 化粧クリーム、養毛剤、乳液、ファンデーション など          |
| 2  | 健康食品    | 13,359 | ダイエットサプリメント、酵素サプリメント、ダイエットプロテイン など |
| 3  | 他の教養娯楽品 | 3,079  | 電子タバコ、ペットフード など                    |
| 4  | 医薬品     | 1,406  | 消毒殺菌剤、漢方薬 など                       |
| 5  | 他の保健衛生品 | 891    | ダニ取りシート など                         |

<sup>1</sup> 2023年12月31日までのPI0-NET登録分。PI0-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。

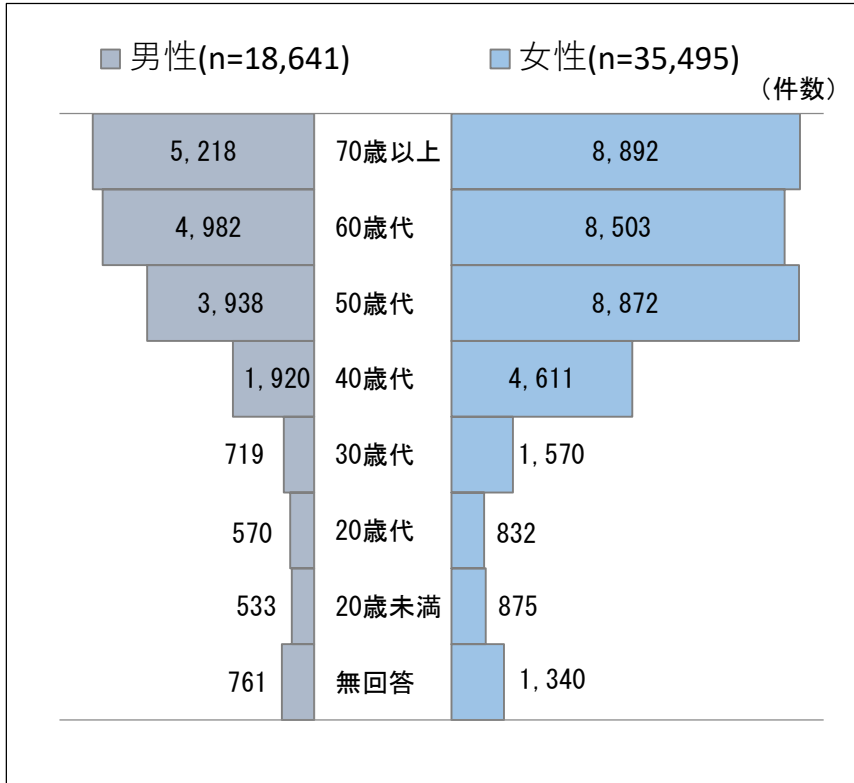
<sup>2</sup> 相談件数は、通信販売での定期購入に関する相談のうち「商品」に関するものを集計している。

<sup>3</sup> 品目は商品キーワード(上位)で集計。

### (3) 契約当事者性別・年代別相談件数

通信販売での「定期購入」に関する相談（2023年度受付分）について、契約当事者の性別ごとに年代をみると、男女ともに50歳代以上が多くなっています（図2）。

図2 通信販売での「定期購入」に関する相談の契約当事者性別・年代別相談件数（2023年度受付分）<sup>4</sup>



<sup>4</sup> 契約当事者性別が不明・無回答等のものを除いて集計。

## 参考2 国民生活センターによる注意喚起

- 【若者向け注意喚起シリーズ<No. 3>】健康食品等の「定期購入」のトラブル-「お試し」「1回限り」のつもりが定期購入に！？-（2021年6月17日公表）  
[https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20210617\\_1.html](https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20210617_1.html)
- 「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](https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20220609_1.html)
- 「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](https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20220721_2.html)
- 【「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](https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20220907_2.html)
- 【「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！-（2022年11月30日公表）※2023年6月1日に一部更新  
[https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20221130\\_2.html](https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20221130_2.html)
- 「定期購入」トラブル急増！！-低価格を強調する販売サイトには警戒が必要！-（2023年3月15日公表）  
[https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20230315\\_4.html](https://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20230315_4.html)

参考3 消費者庁による注意喚起

(消費者庁ホームページ「通信販売における“最終確認画面”について」

[https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer\\_transaction\\_cms203\\_230628\\_03.pdf](https://www.caa.go.jp/notice/assets/consumer_transaction_cms203_230628_03.pdf) 参照)

**通信販売における**  
**“最終確認画面”について**

通信販売の“最終確認画面”においては、顧客が“注文確定”の直前段階で下記の各契約事項を簡単に最終確認できるように表示する必要があり、これらを表示していない場合やこれらを誤認させるような表示をする場合は、特定商取引法違反です

|  |   |   |
|--|---|---|
| ① <b>分量</b><br>商品の枚数、役務の提供回数等のほか、定期購入契約の場合は各回の分量も表示              | ② <b>販売価格・対価</b><br>複数商品を購入する顧客に対しては支払総額も表示し、定期購入契約の場合は2回目以降の代金も表示      | ③ <b>支払の時期・方法</b><br>定期購入契約の場合は各回の請求時期も表示                         |
| ④ <b>引渡・提供時期</b><br>定期購入契約の場合は次回分の発送時期等についても表示<br>(顧客との解約手続の関係上) | ⑤ <b>申込みの撤回、解除に関すること</b><br>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 | ⑥ <b>申込期間(期限のある場合)</b><br>季節商品のほか、販売期間を決めて期間限定販売を行う場合は、その申込み期限を明示 |

**事業者側が上記事項について、消費者に誤認を与える表示を行った場合、誤認して申込みをした消費者は、取消権を行使できる場合があります**

※ 最終確認画面とは？  
インターネット通販において、消費者がその画面内に設けられている申込みボタン等をクリックすることにより契約の申込みが完了することとなる画面が該当します  
(注：SNS・チャット型のECサイトも含む)

更なる詳細について、こちらのサイトを解説しております。  
ガイドライン等も掲載しておりますので御参照・御活用ください。

消費者庁ウェブサイト

**「これって1回限りじゃないの!?!」**  
**通販申込前の確認ポイント**

**!** 1回限りの購入？継続的な購入？

**!** 継続的な購入の場合、回数は？解約しないはずと続く？

**!** 解約方法・条件や返品方法・条件は？

**!** 継続的な購入の場合、総額や一定期間での支払額は？※  
※継続的な購入の場合、1回目の商品価格は安くても、2回目以降の商品価格が高いことがあるので、2回目以降の商品価格や総額をしっかりと確認しましょう。

**!** 支払時期や引渡時期は？※  
※継続的な購入の場合、2回目以降の商品は、前回の商品が届いてから何日後に届くか、後払いの場合、商品が届いてから何日以内に支払うのかを確認しましょう。

消費者庁  
Consumer Affairs Agency, Government of Japan

<title>その申込み、定期購入になっていませんか？もう一度「最終確認画面」をチェック！ - 依然として多い通信販売での「定期購入」トラブル - </title>