

報道発表資料

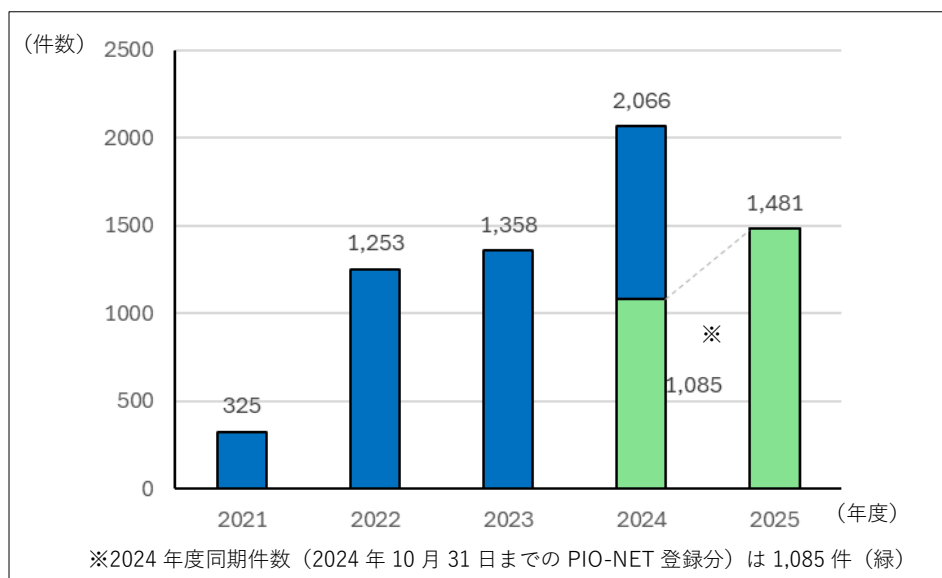
令和 8 年 1 月 14 日
独立行政法人国民生活センター

ネットで手軽に買えるけど「やめられない」？！ 医薬品のネット通販による定期購入にご注意！

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。そのうち、インターネットを利用した医薬品の定期購入（以下、医薬品のネット定期購入）に関する相談が増加しています。相談内容をみると、「1 回限りだと思って購入したが定期購入とわかったので解約したい」、「返金保証があるから購入したのに、保証を受けるには条件を満たす必要があった」等のいわゆる定期購入トラブルによくみられるケースに加え、「使用したら体調が悪化したので解約したい」といった相談がみられます。一般用医薬品は薬局等の店頭以外にインターネットでも購入できますが、容易に解約手続きができない、保証条件が理解しにくいインターネットでの定期購入は注意が必要です。

そこで、トラブルの未然・拡大防止のため、医薬品のネット定期購入に関する相談事例を紹介し、消費者に注意を呼びかけます。

図 1 PIO-NET¹にみる医薬品²のネット定期購入に関する年度別相談件数³の推移

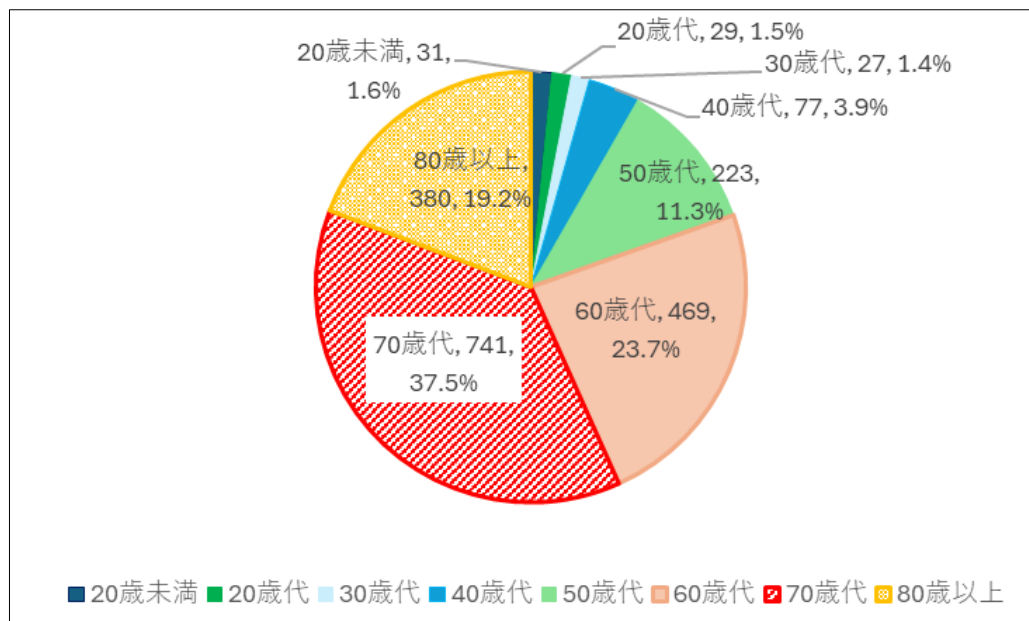


¹ PIO-NET（パイオネット：全国消費生活情報ネットワークシステム）とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をオンラインネットワークで結び、消費生活に関する相談情報を蓄積しているデータベースのこと。相談件数は 2025 年 10 月 31 日までの登録分。消費生活センター等からの経由相談は含まれない。

² PIO-NET における「医薬品」には、一般用医薬品のほか、一部の医薬部外品を含む。

³ 相談件数は、インターネット通販での定期購入に関する相談のうち「医薬品」に関するものを集計している。

図2 2024年度における医薬品のネット定期購入に関する相談の契約当事者年代別件数と割合⁴



(n=1,977)

医薬品のネット定期購入に関する相談は、2021年度以降増加しており（図1）、60歳以上の年代が全体の8割を占めています（図2）。

1. 相談事例（カッコ内は受付年月、契約当事者の属性）

【事例1】単品を1回限りで購入したつもりが複数個セットでの定期購入契約になっていた

3日前、パソコンでニュースサイトを見ていたら「水虫の治療薬が今だけ50%OFF」という広告が出たので販売サイトに進み注文した。翌日届いた注文確定メールでは、金額が広告の数倍の額となっていておかしいと思っていたら、その後商品が4個入った荷物が届いた。販売事業者に電話したところ、4個ずつ届く定期購入契約になっていて、次回は数か月後に届くという。自分は1個しか注文していないし、定期購入でもなかったはずだが、販売事業者から、2回目以降の解約は受けるが初回は解約できないと言われた。注文時の画面は保存していないが、今も同じ広告が出てくるので確認すると、単品1回限りとある。また、一定期間内に申し出れば全額返金保証するとの記載がある。初回分を支払わず解約したい。

（2025年5月受付 契約当事者：70歳代 男性）

【事例2】「全額返金保証」を受ける条件が思った以上に厳しく、返金を申し出ても返金されない

SNSの広告を見て、かかとの角質を取り除く医薬品を、代金後払いで注文した。約1カ月後に商品が届いたが、届くのが遅く既に他の商品を利用していたので販売事業者に電話して返品と

⁴ 不明・無回答を除く。また、割合は小数点以下第2位を四捨五入しているため、合計が100%にならない場合がある。

解約希望を伝えたところ、返品は発送の10日前までに連絡する必要がある、次回分も本日発送済なので届いたら支払うように、と言われた。返金保証制度があると書いてあったのでそれで簡単に返金されると思っていたのに、保証を受けるには、6回の継続購入と、利用した商品の箱や容器、利用明細書等をすべて返送することが必要だと言われた。納得できない。

(2025年2月受付 契約当事者：50歳代 女性)

【事例3】医師から使用しないよう言われたのに、定期購入契約を理由に返品、解約できない

動画配信サイトの広告で見た、手足のしびれが取れるという医薬品を購入した。お試しのつもりで申し込んだら定期購入だった。仕方なく数回使用したが、発疹等の症状が出たため、かかりつけの医師に相談したところ、使用しないようにと言われた。昨日、2セット分の医薬品が届いたため、体に合わないので返品したいと連絡したが、定期購入契約になっているので、すぐには解約できないと断られた。返品したい。

(2025年6月受付 契約当事者：60歳代 女性)

2. 相談事例からみた問題点

(1) 定期購入であると思わずに購入している

インターネットのサイトやSNSを利用した際に表示された広告を見て販売サイトへ移動し、医薬品を通信販売で購入したケースでは、定期購入であることを認識せずに申し込み、商品が届いて初めて定期購入であることがわかり、返品や解約に関してトラブルとなることがあります(事例1、3)。

(2) 販売条件や返品、解約条件等の表示がわかりにくい

インターネット通販による定期購入契約では、消費者が返品や解約を希望する場合、販売事業者が販売サイトで表示している条件に従うことになりますが、定期購入であることや返品、解約条件等の表示がわかりにくいことがあります(事例1、2)。

また、広告で見られる宣伝文句の中にはその意味が正確に伝わりにくいものがみられます。例えば、事例1の「1回限り」は、「表示されている価格で購入できるのは1回のみであることを意味し、2回目以降は異なる価格での定期購入となる」と事業者から言われトラブルとなっています。また、相談事例の中には、「定期縛りなし」という広告をみて契約しトラブルとなるケースもみられますが、これは「定期」という「縛り」(制約・ルール)がないのではなく、定期購入における「最低購入回数」の「縛り」がないことを意味すると主張する事業者とのトラブルです。

なお、医薬品のうち、「一般用医薬品」は、インターネット等の通信販売で購入することができます⁵が、医薬品、医療機器等の品質、有効性及び安全性の確保等に関する法律(以下、薬機法)に基づく許可を受けた薬局・店舗販売業(ドラッグストアなど)で、実際の店舗に貯蔵・陳列している製品しか販売できません。また、実際の店舗の写真、製品陳列の状況、勤務している専門

⁵ 医薬品には「医療用医薬品」、「要指導医薬品」と「一般用医薬品」があり、一般用医薬品は第1類、第2類、第3類に区別される。一般用医薬品は一定の条件下でインターネットや電話等を用いて販売することができる。

家の氏名など、必要な事項をサイトに掲載しなければならないなどのルールがあります。さらに、医薬品の名称、製造方法、効能、効果又は性能について誇大広告⁶をすることは禁じられています。特にインターネット通販で購入する場合は、消費者においてもこれらの表示等を意識的に確認することが重要です。

（３）医薬品を使用し身体の不調等が生じても、当然に定期購入を解約できるわけではない

医薬品を通信販売で定期購入し使用したところ、中には身体の不調等が生じたという相談も寄せられています（事例３）。医薬品は効能・効果が認められたものであると同時に一定の副作用のリスクもありますが、実際に使用してみないと自分に合っているかどうか、使用を継続できるかどうかの判断が困難です。しかし、使用開始後に身体の不調が生じた、医師に使用を止めるよう指示されたこと等を理由に解約を申し出ても、販売事業者は通信販売の解約ルールとして解約可能な期間等の条件を設定していることが多く、それらの条件を満たしていない、として解約や返品、返金に応じないことがあります。

３．消費者へのアドバイス

（１）販売サイトに法令に基づく表示事項が記載されているか確認しましょう

一般用医薬品をインターネット上で販売できるのは、薬機法に基づく許可を受けた事業者のみであり、販売サイトに表示しなければならない事項が定められています。購入する前に、これらが適切に表示されているか確認しましょう。薬機法により、医薬品の誇大広告は禁止されています。価格の安さや医薬品の効能・効果等を強調する広告に惑わされず、必要な表示が適切に記載されているサイトかを落ち着いて確認した上で、購入するようにしましょう。

（２）定期購入になっていないかなど、広告表示や購入画面の記載内容をよく確認しましょう

インターネット通販では、重要なことが小さい文字で書かれていたり、重要なことが書かれているページがサイト内の別の場所にあったりすることがあります。また、販売サイトとは異なるSNS等の広告に大きく表示された内容だけで判断せず、注文する前に販売サイト内の表示や「最終確認画面（契約条件が記載されている画面）」の表示をよく確認し、定期購入が条件となっていないか、最低購入回数に指定（縛り）がないか等のほか、２回目以降の代金等の販売条件や、解約・返品の条件等をよく確認しましょう。最終確認画面において必要事項が表示されていなかったり、不実の表示や誤認させるような表示があったりした場合、誤認して申込みをした消費者は、契約を取り消せる可能性があります。また、注文後に画面に表示される条件等が変更され、契約時の条件が確認できなくなることもありますので、トラブルになった時にそなえ、自分が見た広告表示や最終確認画面のスクリーンショットを撮り、契約時の条件を証拠として保存しておくようにしましょう。

⁶ 医薬品の広告については、薬機法及び医薬品等適正広告基準等によって指導・取り締まりが行われている。

（３）購入前に、その医薬品を使用する必要があるか、さらに、定期購入する必要があるか、自身で確認しましょう

医薬品には、効能・効果があると同時に副作用のリスクがあります。インターネット等で表示される広告を見てそのまま購入するのではなく、通信販売でその医薬品を購入し使用することについて問題はないか、事前に消費者自身で確認することが必要です。定期購入は、一定期間継続して商品を使用することが前提となる購入方法であるため、そうした期間にわたり医薬品を服用する必要があるかも知れ、よりいっそう慎重に検討する必要があります。

特に、持病のある場合や日常的に使用している医薬品がある場合、新たに医薬品を使用する際には注意が必要です。医薬品を購入する前に、薬剤師やかかりつけ医などの専門家に相談しましょう。

（４）体調に異常を感じたらすぐに使用を中止しましょう

購入した医薬品を使用し体調に異常を感じた時は、すぐに使用を中止し、販売時に情報提供された相談窓口連絡するとともに、医療機関を受診しましょう。

（＊）不安や不明な点があれば、すぐに消費生活センター等に相談しましょう

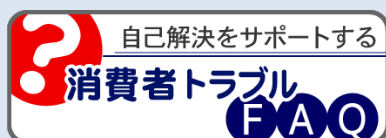
少しでも不安を感じたり、不明な点があれば早めに家族や知人・最寄りの消費生活センター等に相談しましょう。

＊消費者ホットライン：「１８８（いやや!）」

お住まいの地域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

- ・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）
- ・厚生労働省（法人番号 6000012070001）



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/>

