

## 健康食品等の通信販売での定期購入トラブル

**Q：健康食品等の定期購入のトラブルにはどのような傾向がみられますか。**

A：通信販売での健康食品、化粧品、飲料の定期購入のトラブルの相談では、特に10～20歳代の若者に増えています。また、2022年4月から「18歳で大人」ですので、未成年者と異なり、大人になると一人で契約できる半面、原則として一方的にやめることはできなくなります。通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。いったん注文すると、簡単に契約をなかったことにはできません。注文前に返品・解約の条件について、下の方までスクロールして全文を確認するようにしましょう。

全国の消費生活センター等には、通信販売での健康食品、化粧品、飲料の定期購入のトラブルの相談が寄せられており、特に10～20歳代の若者に増えています。

通信販売にはクーリング・オフ制度はありませんので、注文前に返品・解約の条件を確認することがとても大切です。

また、2022年4月から「18歳で大人」ですので、大人になると一人で契約できる半面、原則として一方的にやめることはできません。未成年者であれば、原則として、契約をするにあたって親権者等の同意を得なければなりませんので、同意を得ずになされた契約は取り消すことができます。

通信販売での購入は手軽ですが、特に携帯では画面の下の方までスクロールしないと全文を確認できないことも多いため、購入前には慎重に、隅々まで確認することが大切です。

### 【事例1】1回限りの注文のつもりが「定期購入」だった

動画投稿サイトで、ダイエットサプリメントが500円という広告を見て、販売サイトにアクセスし、1回限りのつもりで注文した。後日、商品が届いてサプリメントを飲み始めた。しかし、3週間後にまた商品が届き、5,000円の請求書が入っていた。販売業者に電話で問い合わせ、返品したいと申し出たところ、「返品は受け付けられない。2回目以降の商品代金は5,000円で、4回の購入が条件の定期コースのため、まだ解約もできない」と言われた。注文時に定期購入であることは知らなかったと伝えたが、「販売サイトに記載している」と言われた。どうしても返品したいと伝えると、「2回目の返品を受け付けるが、解約料5,000円を請求する」と言われた。1回目の商品を500円で購入し、2回目以降を解約したい。

### 【事例2】いつでも解約できるはずなのに、販売業者に電話が繋がらず解約できない

スマートフォンで「初回500円」というダイエットサプリメントのSNS広告を見て、販売

サイトにアクセスした。2回目以降約4,000 円の商品が毎月届く定期購入で、次回発送日の10日前までに解約の連絡をすればいつでも解約できるという条件を見て申し込んだ。

数日後、初回の商品が届き、2回目の商品が届く前に解約したいと思い、販売業者に電話するが、混み合っていて繋がらない。

### 【トラブル防止のポイント】

・通信販売にはクーリング・オフ制度はありません。いったん注文すると、簡単に契約をなかったことにはできません。注文前に返品・解約の条件を確認しましょう。

・低価格を強調する広告は特に詳細を確認しましょう。

・注文する前に販売サイトを隅々まで確認しましょう。

・未成年者は特に気をつけましょう。親などの親権者の同意を得て申し込みましょう。

・トラブルにあったら電話やメール等の記録を残しましょう。

・2022年4月から『18歳で大人』に！未成年者は、原則として、契約をするにあたって親権者等の同意を得なければなりません。同意を得ずになされた契約は取り消すことができます。他方、大人になると一人で契約できる半面、原則として一方的にやめることはできません。不安に思った時、トラブルにあった時は「188」に相談を！

### 【まとめ】

ここで紹介する結果は参考例です。【事例1】では、サイト内を十分確認せずに購入したことによるトラブル、【事例2】電話がつながりにくいというトラブルです。同じようなトラブルであっても、個々の契約等の状況が異なるため、解決内容も異なります。

国民生活センターのホームページには、健康食品等だけでなく、販売サイト等で購入できるさまざまな商品の通信販売に関する相談が紹介されています。このようなトラブルにならないよう、未成年だけでなく大人の方も、購入前にサイト内を十分確認して、信頼できるところから購入するよう心がけるようにしましょう。

### 【参考資料】

1) 国民生活センターホームページ <https://www.kokusen.go.jp/>