



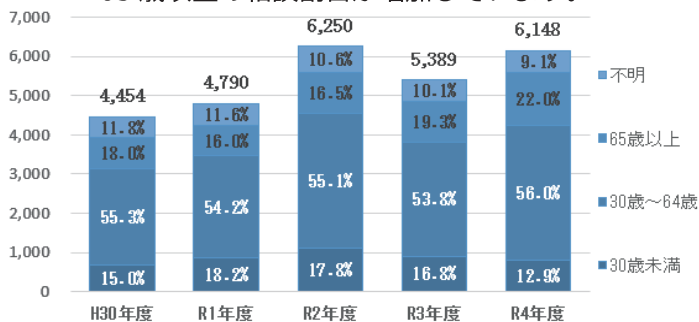
ネット通販“定期購入”トラブルにご注意を！

令和4年6月の特定商取引法改正により、インターネット通販（以下「ネット通販」）を行うウェブサイトでは、取引における基本的な事項について、消費者にわかりやすく表示することが義務付けられました。しかし、県内の消費生活センターには、ネット通販で、「初回無料」、「お試し価格」の広告を見て、1回だけのお試しのつもりで購入したら、定期購入の契約だった…という相談が、依然として多く寄せられています。

そこで今回は、県内で実際に起きた事例と利用の際の確認ポイントなどをご紹介します。

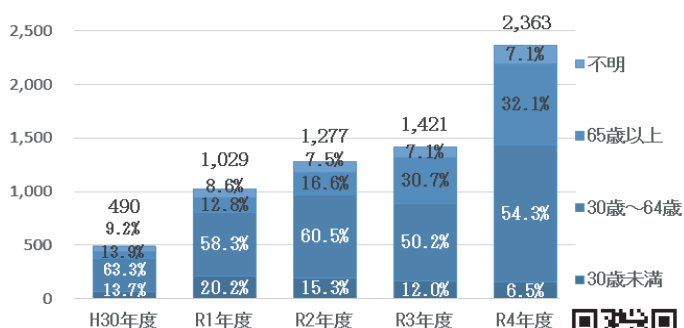
インターネット取引に関する 相談件数の推移（県内）

- ・30歳～64歳からの相談割合が最多
- ・65歳以上の相談割合が増加しています。



定期購入に関する相談件数の推移（県内）

- ・R4年度は30歳以上の中・高齢層で増加
- ・内容は「化粧品」「健康食品」などが多い。



【定期購入に関するFAQはこちら】⇒



県民だれもが、
自ら考え自ら行動できる
自立した消費者となり、
安全で安心に暮らすことができる、
『消費者被害のない広島県の実現』を
めざします。



広島県知事 湯崎英彦

最近の消費者を取り巻く環境は、高齢化・グローバル化の進展、コロナ禍を契機とした電子商取引等の更なる拡大などに伴い、暮らしの利便性が飛躍的に向上する一方で多様な商品サービスが提供されていることから、消費者問題も複雑化・多様化しております。

とりわけ、単身高齢者を狙った消費者被害や、成年年齢が18歳に引き下げられたことに伴い、社会経験が未熟な若者の消費者トラブルが増加傾向にあります。

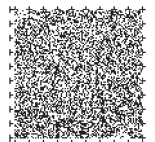
このため、本県では、令和2年度から5年間を実施期間とする、「第3次広島県消費者基本計画」に基づき、「自立した消費者となるための消費者教育の推進」、「外国人や高齢者等の配慮を必要とする人への支援の強化」、「県・市町の消費生活相談窓口体制の見直し」の3点の重点的取組のほか、様々な取組を総合的に実施しているところです。

令和6年度は、現行計画の最終年度になるため、計画の目標達成に向け全力で取り組むとともに、消費者を取り巻く環境変化等を踏まえ、消費者の皆様の御意見も伺いながら、次期計画の検討を進めてまいります。

引き続き、県民の皆様安全・安心な暮らしの確保のため、市町や関係機関・団体の皆様と連携して、消費者行政の一層の推進を図って参ります。

これは音声コードです。

目の不自由な方への情報提供を目的に作られたものです。この音声コードを、活字文書読み上げ装置で読み取らせると、音声で読み上げます



目次

ネット通販“定期購入”トラブルにご注意を！ … 2～3
くらしの情報コーナー、情報スクエア、相談窓口 … 4

トラブル事例

事例①化粧品

～割引クーポン利用で定期コースに！？～

美容液のネット広告で、「初回に限り 2,980 円、いつでも解約OK」とあったので、1 回だけのお試しのつもりで注文ボタンをクリックしたところ「さらに 1,000 円引き」という特別割引クーポンが表示されたので、「クーポンを利用する」をクリックして注文を終えた。

1 回目の商品が届いた後、業者に解約の連絡をしたところ「特別割引クーポンを使った場合は最低 3 回分の料金を払うコースに変更される。表示もしている。」と言われた。表示は見えていないし、高額なので解約したい。
(60 歳代 女性)



◆購入条件はよく確認しましょう！

- ・注文確定後等に表示される「割引クーポン」を使用する際は、最初の購入条件が変更される場合があるので注意しましょう。
- ・注文時に画面が切り替わる、自動的にページが飛ぶなど、画面が変わることで購入条件がわかりにくくなるケースがあります。画面は隅々までチェックしましょう。

事例②健康食品

～解約期限を過ぎて解約が困難に！？～

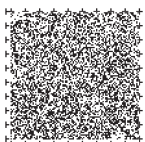
健康食品のネット広告で「初回に限り 500 円」「回数縛りなし、いつでも解約 OK」とあったので、定期購入であることは知っていたが初回だけで断ろうと、お試しのつもりで注文した。

1 回目の商品が届いた後、業者に解約の連絡したところ「解約できる期限は過ぎている。2 回目も受け取ってもらわないといけない」と言われた。2 回目からは高額になるので 1 回で解約したい。(50 歳代 男性)



◆解約条件が付いていないか確認しましょう。

- ・「初回格安、回数縛りなし」と広告に記載されていても、初回で解約する場合は、定価との差額の支払いが必要となったり、「解約は商品発送の〇〇日前まで」といった解約条件が付いていることが多いので、注意が必要です。
- ・「いつでも解約 OK」と広告されていても、事業者につながらない等、結局、解約できなかったというトラブルも発生しています。



広島県 消費者啓発キャラクター

ナッキー&ドネイリー

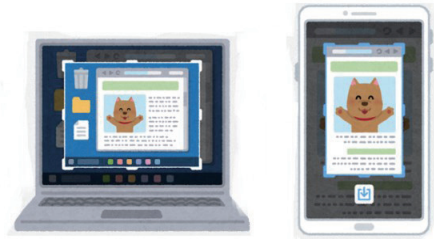


ミーマとモール

注意することは？

不要なトラブルを避けるために、ネット通販で申し込む際には、広告や SNS の情報をうのみにせず、最終確認画面で、商品の内容や取引条件、解約条件などをしっかり確認しましょう。

- ✓ 1 回限りの購入か？ 継続的な購入か？
- ✓ 継続的な購入の場合、回数が定められているか？
- ✓ 支払う総額はいくらか？
- ✓ 解約や返品が可能か？ その条件・方法は？



さらに…

- ✓ もしものトラブルに備え、最終画面のスクリーンショットを撮り、表示されていた契約条件を証拠として残しましょう。
- ✓ 申し込みの段階で、契約内容や解約方法などが確認できなかったり、納得できない点があったりする場合は、契約の申し込みを見合わせましょう。

*参考：政府広報オンライン

契約や買い物で困ったときは、
すぐに消費者ホットライン（☎188）
にご相談ください。

若年層で増加傾向！

～SNS を使った“副業トラブル”～

副業を探していたら、「スマホで作業するだけで簡単に稼げる」という広告があったので、2,000 円でマニュアルを購入した。「SNS でスタンプや定型文を送信して儲ける」とあったが、具体的なことはわからなかった。

業者から「200 万円のサポートプランに入れば、さらに確実に稼げる。サラ金で借りたらよい」と言われ、消費者金融等から借りて支払った。サポートプランでは作業内容が「動画投稿サイトでライブ配信する人をスカウトして収益を得る」という、簡単にはできそうにないものに変更された。話が違うので返金してほしい。

（20 歳代 男性）

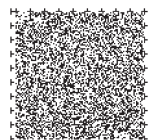


◆怪しいと思ったら契約しない、「誰でも簡単に」という甘い言葉は信用しない、借金までして契約しないようにしましょう。

ネット広告等をきっかけに、簡単に収入が得られると信じて契約したものの、説明と違って、初めに高額な支払いが生じたり、実際は簡単に収入が得られないという相談や、返金を求めても販売者と連絡がつかない等のトラブルが多くあります。

こちらも
お気軽にご利用
ください！

広島県消費者啓発情報サイト⇒
「よくある相談事例」



持続可能な社会へ ～“エシカル消費”始めましょう！～

“消費”という行動は、食べることや使うこと、買物など、私たちの毎日の生活そのもの。“エシカル消費”は、より良い社会に向けた人や社会、環境に配慮した消費行動のこと。身近なことから始めてみませんか。

※エシカルには「倫理的」という意味があります。

行動の例

買い物のときに“エシカルな選択”を！

- ✓ 使い切ることができる分だけ買う
- ✓ 食べ物は陳列棚の手前にあるものを選ぶ
- ✓ 環境に配慮した商品や企業を選ぶ
- ✓ 地産地消、旬のものを選ぶ
- ✓ フェアトレード商品、被災地を支援する商品を選ぶ

“もったいない”で資源を大切に！

- ✓ 使った製品をリサイクルに出す
- ✓ マイボトル、マイバックを持参
- ✓ 食材は使い切る

社会づくりに参画！

- ✓ 周囲の人にエシカル消費を広める
- ✓ 地域の社会貢献活動に参加する

※参考 消費者庁ホームページ等

情報 スクエア

地域の消費者啓発講座に講師を派遣します！

県では、消費者被害防止のために、消費生活に関する専門家の講師派遣を行っていますのでご活用ください。詳しくは、県ホームページをご覧ください。

【対象】公民館の催しなど、原則 10 名以上で開催される講座

【受講料】無料（講師派遣に係る謝金・旅費は、県が負担します）詳しくは、こちら⇒



相談 窓口

消費生活ホットライン ☎188 または最寄りの消費生活相談窓口へ！

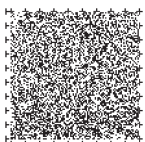
【広島県生活センター】

【電話】082-223-6111 【場所】広島県庁農林庁舎 1 階（広島市中区基町 10-52）

【受付時間】月曜日～金曜日（祝日、年末年始を除く）9：00～17：00

市 町	電話番号	相談日※	相談時間※
広島市	082-225-3300	火を除く毎日 (祝日も対応)	10：00～19：00
呉市	0823-25-3218	月～金	8：30～16：30
竹原市	0846-22-6965	月～金	10：00～16：00
三原市	0848-67-6410	月～金	9：00～16：00
尾道市	0848-37-4848	月～金	9：00～17：00
福山市	084-928-1188	月～金	8：30～16：30
府中市	0847-43-7106 (4月から↓変更) 0847-44-9188	月・火 木・金	10：00～16：00
三次市	0824-62-6222	月～金 ※水曜日は相談員不在	9：00～16：00
庄原市	0824-73-1228	月～金	9：00～16：00
大竹市	0827-57-3236	火・金	9：00～16：00
東広島市	082-421-7189	月～金	9：00～17：00

市 町	電話番号	相談日※	相談時間※
廿日市市	0829-31-1841	月～金	9：00～16：00
安芸高田市	0826-42-1143	火	9：30～16：30
江田島市	0823-43-1843	月～金 ※金曜日は9:00～15:00	9：00～16：00
府中町	082-286-3128	月～金	9：00～16：00
海田町	082-823-9219	木	9：30～16：00
熊野町	082-820-5636	月～金 ※月曜日と水曜日以外は相談員不在	10：00～16：00
坂町	082-820-1535	木	9：00～16：00
安芸太田町	0826-28-1961	月～金	9：00～16：00
北広島町	0826-72-5571	木	10：00～16：00
大崎上島町	0846-65-3123	奇数月の 第1金	10：00～15：00
※町の相談日以外の日は、竹原市の窓口にご相談できます。			
世羅町	0847-22-1111(代)	月～金	10：00～16：00
神石高原町	0847-89-3088	月～金	9：00～16：00
※祝日・年末年始（広島市は年末年始）は休みです。 また、昼休憩があります。			



メール相談は、こちら⇒

