

# 健康食品等の「定期購入」のトラブル

## 【事例】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円の広告を見て、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、商品が届いたが、その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。1回目だけ購入して解約したい。  
(20歳代 女性)



## トラブルに遭わないための チェックポイント

### <注文前に>

- 定期購入が条件になっていませんか？  
(継続期間？回数？総額？解約の連絡手段？)
- 返品特約を確認しましたか？  
(解約・返品はできますか？解約・返品の内容は確認しましたか？)
- 契約内容の記録のため、注文時の画面やメールをスクリーンショットで保存しましたか？
- 利用規約の内容を確認しましたか？
- 未成年者は、親権者の同意は得ていますか？
- 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？

### <注文後にトラブルにあったら>

- 販売業者に解約の連絡をしても連絡がつかない場合、連絡した証拠(電話やメール等の記録)を残していますか？
- トラブルにあった時は「188」に相談を！

※PIO-NET(パイオネット)とは、国民生活センターと全国の消費生活センター等をネットワークで結び、消費生活相談情報を蓄積しているデータベース。消費生活センター等からの経由相談は含まれていない。販売サイト等で「お試し」「モニター」等と表示し、「1回目90%OFF」「初回実質0円(送料のみ)」など通常価格より低価格で購入できることを広告する一方で、定期購入が条件となっているが、解約のために業者に連絡しようとしてもつながらない等の、健康食品や飲料、化粧品の通信販売に関する相談を集計。