

定期購入動画 テキスト

【あらすじ】

女子高校生の桜子が、SNS 閲覧中に出てきた「初回500円」広告を見て、通信販売でサプリメントを購入しました。1回限りと思っていたのに、同じ商品が届いて初めて「定期購入」の契約になっていたことに気がきます。高額な代金を請求されて困ってしまい、悩んだ末、母親に相談します。母親から「消費生活センターに相談しましょう」とアドバイスされ、電話で相談をします。消費生活相談員からの聞き取りやアドバイス、あっせん等を経て解決します。

前半はイラストで、後半の相談は実写で紹介しています。

【登場人物】

埼玉桜子17歳女子高校生(人物・イラスト)

母(イラストのみ)

消費者センター相談員(人物・イラスト)

定期購入業者(イラストのみ)

【動画テキスト】

ナレーション:定期購入トラブルとは、ネット広告などでお試し価格商品を見て、一回限りと思い注文したら同じ商品が何度も送られてくる定期コースだったというトラブルです。

多くは途中解約ができなかったり、高額な解約金を請求されたりと言った問題をはらんでいます。

今回は、10代後半に多いこのトラブルを、埼玉桜子さん17歳を例に見てみましょう。

桜子:「お試し500円?」「あのアイドルも使ってる?」「絶対痩せる?」「しかも、運動なし?」
「おこづかいで買えるし、痩せたいし、買っちゃおう!」

ナレーション:サイトをよく確認せず、ダイエットサプリを購入した桜子、商品が届きましたが効果を感じず、何面倒で飲まなくなってしまいます。しばらくすると、同じ商品が届きます。代金は9千円。

桜子:「え?なんで?私頼んでないのに・・・」

ナレーション:間違いだと思い販売店に電話をすると

販売員:「最低4回以上の定期購入ですので、途中解約はできません」「全部購入ページ記載されていたはずですが、読んでなかったんですか?」「ちゃんと期日までに代金を支払って下さいね」

ナレーション:返品を断られてしまいます。お試し500円だと思い込み、サイトの契約内容をよく読まずに購入ボタンを押してしまった桜子。実は、定期購入の契約だったのです。最低4回、2回目以降は9千円支払わなければなりません。

桜子:「このまま支払いしなければ何とかなるんじゃ・・・？」

「でも請求されて学校や友達に知られたら恥ずかしいでしょう・・・」

ナレーション:焦る気持ちからいろんな考えが浮かびましたが、母親に相談する事にしました。

母親:「なんでちゃんと確認しないの！どこの会社なの？」

桜子:「〇〇です。ごめんなさい」

母親:「なんて検索したらいいかしら」「口コミで評判が悪いみたいね」

電話相談窓口を見つけます。

母親:「契約トラブル、困ったら消費者センターに相談よ」

188ガイダンス:こちらは消費者ホットラインです。最寄りの相談窓口のご案内をいたしますので、お住まいの郵便番号が分かる方は1を、そうでない方は2を押してください。お住まいの郵便番号を7桁で入力してください。ナビダイヤルサービスを経由し、消費生活相談窓口へおつながします。20秒ごとにおよそ10円でご利用いただけます

(実写)

相談員:埼玉県消費生活支援センター相談員〇〇です。

桜子:あの～、相談したいのですが

相談員:それでは、お住まいの市町村、お名前、年齢を教えてください。

桜子:さいたま市の埼玉桜子、17 歳です。

相談員:17 歳、高校生ですか

桜子:そうです。高校 2 年生です

相談員:それでは、埼玉さん、どうしましたか。

桜子:スマホで YouTube を見ていたら、ダイエットサプリの広告が表示され「初回 500 円で試せる。痩せる。いつでも解約できる」とあったので、痩せたいので 500 円ならいいかなと思い注文した。サプリは届いたが、少し飲んでそのままにしていたら、また届いて驚いて注文してない商品が届いたと電話をしたら、定期購入での申し込みで解約はできない。最低 4 回の定期購入、届いた商品の代金 9 千円払ってくださいと言われた。高額で払えない。どうしたらいいですか。

相談員:分かりました。センターでも販売店のホームページで状況を確認するので、サプリの商品名、販売店を教えてください。

(センターで販売店のホームページを確認する。)

初回 500 円と大きく書いてあり、その下に定期購入での購入になりますと書いてありますが、見ていますか。

桜子:そんなの見てない。定期購入とは知らなかった。YouTube の広告には、いつでも解約できるとあったのに解約できないのはおかしい。(怒)500 円だから買ったのに、支払えない。どうしよう～(泣)

相談員:通信販売では、表示していることに納得して申し込んだことになります。見ていないは通用しませんよ。ただ、YouTube の広告を見て注文したと言われましたが、その広告には定期購入ということは書いてありましたか。

桜子:書いてなかった。定期購入だと知っていたら注文してない。

相談員:その広告はいま見ることはできますか。

桜子:えっ、分からない。見られない。どうしよう～(泣)

相談員:定期購入という表示があり申し込んでいるので、定期購入での契約なっています、契約は成立しているので一方的に解約はできません。解約したいと主張するには理由が必要です。埼玉さんは 17 歳と言われましたが、注文するときに年齢は入力しましたか。

桜子:はい、17歳と入れました。

相談員:17歳は未成年者です。お父さんお母さんに聞いてから注文しましたか。そのような表示はありましたか

桜子:18歳未満の未成年者の場合は、親の同意を得ていますかという質問がありましたが、500 円ならおこづかいで払えるから、親に聞かなくてもいいかなと思い、聞かないでチェックをして注文しました。

相談員:販売店に親の同意を得ないで契約した。未成年者契約の取消しをしたいと申し出て、その結果を連絡してください。

(しばらくしてから、相談者から電話)

桜子:販売店に未成年者だから取り消してくださいと言ったら、できないと言われた。どうしよう～(泣)

相談員:そうですか、センターから販売店に確認してみます。

(センターから販売店に電話をかける)

相談員:埼玉県消費生活支援センター相談員の〇〇と申します。県民の方から相談を受けている件でお電話しました。川口市の埼玉さんがサプリの契約をして、未成年者契約の取消しの申し出をして断られました。埼玉さんは 17 歳で未成年者親権者の同意を得ていない契約なので取消しをお願いします。

販売店:消費者センター?それでは、契約状況の確認をするので、お名前と登録した電話番号を教えてください。

(相談者の名前、携帯電話番号を伝える)

契約の確認とれました。7 月 1 日に定期購入の申込みをされて、親権者の同意にチェックを入れています。親が同意しているので取消しはできません。

相談員:でもネット通販では、未成年者による申し込みの場合、親権者の同意が必要である旨を記載し、同意していますにチェックをただけでこれをもって親権者が同意をしていることにはなりません。埼玉さんは 17歳の未成年者であり、親の同意を得ていない契約なので取消しをお願いします。

販売店:上司に確認するので、ちょっと待っていてください。

(少し時間が経って)

確認しました。契約は取り消しますが、年齢が確認できるものを送ってください。届いている商品は、そっちの負担で追跡できる方法で送り返してください。返送先の住所は～

ナレーション:消費者センターではこのように相談を受けています。未成年者は経験も浅く、知識も十分ではないため親権者などが同意していない契約は取消せる「未成年者取消権」が使えます。つまり未成年での契約は契約時にさかのぼり無効なものとされ、代金の返金の請求ができ、商品を使用した場合でも原状で返品できるといったように、法律で守られています。ただし、契約時に嘘をついたなど条件によっては取消せない場合もあります。

2022年4月から成年年齢が18歳になりました。大人になると一人で高額な契約もできるようになりますが、未成年者取消権は使えなくなり、契約を簡単にやめることはできません。

そこで、ネット通販での契約トラブルをさけるための方法を一つ紹介します。それは、注文する前の最終確認画面をスクリーンショットで保存する事です。インターネットでは広告の記載内容を簡単に変更することができてしまいます。トラブルで交渉する時に、実際の購入画面にどのように記載されていたか、証拠とするためにもスクリーンショットは重要な意味を持っています。特にスクリーンショットしておくとい画面は、お試し〇〇円やいつでも解約可能など注文するきっかけとなった表示、注文確定ボタンを押す前の最終確認画面、注文後に表示された特別割引クーポンやまとめ買いするとお得など別のお得情報などです

残念ながら、インターネット通販はクーリング・オフができません。ぜひ、ネット通販では注文前にスクリーンショットを実践してみてください。

それでもトラブルにあってしまったら、消費者センターに相談しましょう。相談は無料、センターには守秘義務があり、相談内容が他人に知られることもありません。188に電話をかけると、最寄りの消費者センターにつながりトラブル解決のための助言やあっせんをしてくれます。一人で悩まず相談しましょう。