

2026年5月 消費者情報

八代市（氷川町・芦北町）消費生活センター

電話：0965-33-4162



5月は消費者月間です。消費者月間は、毎年5月に消費者、事業者、行政が一体となって消費者問題の啓発や教育を行う期間です。令和8年度の消費者月間統一テーマは「見える情報 見えない仕組み～AI時代の消費者力を高めるために～」です。スマホを開くと次々に新しい動画や広告があふれ出します。私たちは日々、自分の意思で情報を得ているつもりですが、実際は目に入る順番や表示により巧みに誘導されています。見える情報だけで意思決定をせず、その仕組みを理解し、あえて間を置き「本当に必要か」を考え、立ち止まる時間を意識的に作ることが重要です。

相談事例

【事例1】SNSの広告からしわ伸ばしクリームを購入したら定期購入契約になっていた（50代男性）

動画投稿型SNSの広告からしわ伸ばしクリームを初回特別価格2,178円のコンビニ後払いで購入しました。注文する際は定期購入との記載はなかったと思いますが、1カ月もしないうちに2回目の商品が送られてきました。2回目の商品はしわ伸ばしクリーム4本で19,734円の請求書が入っていました。1回限りのつもりで購入したため、販売会社に電話したところ「2回目の返品には応じますが、解約する場合は単品通常価格11,088円から初回特別価格を差し引いた差額分8,910円をお支払いください。」と言われました。納得いかないのホームページを確認したところ小さい文字で定期購入の記載がありました。支払わなくてはいけないのでしょうか。

〈助言〉

消費生活センターで販売会社のホームページを確認しました。利用規約には返品・返金に関する内容について、初回特別価格での購入は定期購入契約が条件となっており、初回のみで解約する場合は単品通常価格での購入になるため差額分の支払いについての記載がありました。ホームページの広告にも同様の記載がありました。相談者は注文した際、購入したサイト及び最終確認画面に定期購入の記載はなかったと言われましたがスクリーンショット等を撮っていたいたわけでもなく確認することができませんでした。特定商取引法では通信販売はクーリング・オフの対象外であり原則、販売会社の規約に従うこととなります。知らなかった、規約を読んでいなかったことを理由に初回特別価格での解約交渉はできません。通信販売で商品やサービスを契約する際は、利用規約や最終確認画面をよく読み、納得した上で購入するように助言しました。

消費者へのアドバイス

- 定期購入が条件になっていないか確認しましょう。(期間・回数・総額ほか)
- 利用規約をよく読み、返品特約の確認をしましょう。(解約・返品の条件)
- 契約内容画面をスクリーンショットで残しましょう。

【事例2】 SNSの広告から子犬ロボットを代引きで購入したところ粗悪品が届いた。 返品、返金希望（60代女性）

動画投稿型 SNS の広告から子犬のロボットを代引き払いで購入しました。広告で見たときは1体3,900円、2体で6,000円程度の価格だったと認識していたのですが届いた商品は1体6,017円でした。中身を確認すると広告で見たものとは全く違う粗悪品が入っていました。箱に記載のある代行返品交換センターに電話しましたがオペレーターには繋がりませんでした。販売会社名、所在地、連絡先も不明です。どうしたらよいでしょうか。

〈助言〉

販売会社が不明の場合、消費生活センターでも連絡を取ることはできません。一度お金を払ってしまうと取り戻すのは困難です。運送会社に事情を説明し、返金依頼と販売会社の連絡先を問い合わせるよう助言しました。今後、注文していないものが代引きで届く可能性があるため家族で情報共有し、代引きで荷物が届いてもお金を払わないこと、荷物を受け取らないよう助言しました。

消費者へのアドバイス

- 注文する前に販売サイトの住所、連絡先を確認しましょう。
- 希少品やブランド品が大幅に値引きをされているなど少しでも怪しいと思ったら注意が必要です。
- 代引き配達だからと安心せず、インターネット通販の仕組みや特徴を理解しましょう。

消費生活センターの延長窓口開設日程が変わりました！

令和8年4月1日から毎月第1木曜・第3木曜 17時00分から19時00分まで

消費生活相談関連のご案内【令和8年6月分】

相談内容	開催日
無料弁護士法律相談 《予約制》	令和8年6月12日(金)、26日(金) 10:00~12:00 13:00~16:00
	予約は令和8年6月1日(月)午前8時30分から受付を開始します。 市民活動政策課 TEL:0965-33-4482までお電話ください。