

2025年7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



皆さんは毎年、梅雨の時期をどのように過ごされていますか？

録画したドラマをまとめて鑑賞したりして、インドアライフを楽しむのも一案ですね。最近は配信サービスが充実して録画し損ねた！といった心配もなくなりました。携帯電話でもインターネットを使用した配信サービスや、SNSでいつでも自分の見たい内容を簡単に楽しむことができるようになりましたが、携帯電話の広告って邪魔だけどちょっと気になりますよね。消費生活センターには、今年度になってから化粧品の広告をちょっと覗いてしまい、安価に惹かれて注文し、知らないうちに「定期購入」になっていたという相談が数多く寄せられています。

相談事例

【事例】50代女性

SNSの広告で「1回限り」「解約不要」と書かれているファンデーションが安かったので試してみようと注文しました。ふと定期コースになっていないかと不安になり確認のため販売会社のカスタマーセンターに電話をしたところやはり定期コースになっていました。対応した担当の説明では、当社商品を注文する際には必ず公式HPに遷移することになっており、利用規約には定期コースであること、1回のみの受け取りで以降の解約をする場合は通常価格との差額を支払ってもらふと記載されているとのこと。他の会社が作った広告は当社には関係がないと言われてしまいました。納得がいきません。1回限り解約不要の画面は保存していますが、2回目以降の解約をするには差額を支払う必要があるのでしょうか。



〈結果〉

販売会社のHPを確認したところ、確かに利用規約には定期コースであることや解約する場合の条件が細かく記載されていました。センターでは、相談者の意向を伝えるために販売会社に電話しました。広告により誘引された契約であり、広告については販売会社は事業者としての責任を持たねばならないと交渉した結果、差額を支払うことなく解約に応じるとの回答でした。相談者には、SNSの広告で商品やサービスに興味を持っても、必ず利用規約を調べてから購入するように助言しました。

消費者へのアドバイス

注文する前に「最終確認画面」を確認しましょう！

- ✓ 定期購入が条件になっていませんか？
- ✓ （定期購入が条件になっている場合、）継続期間や購入回数が決められていませんか？

- ✓ 支払うことになる総額はいくらですか？
 - ✓ 解約の際の連絡手段を確認しましたか？
 - ✓ 「解約・返品できるか」「解約・返品できる場合の返品特約」、等の条件を確認しましたか？
- ※上記の解約条件が記載されている画面は、スクリーンショットで保存しましょう。

★ 1回目がとても安いのはなぜ？

販売会社は企業です。企業は会社を存続させるために利益を上げなければなりません。商品を扱っている以上、出来るだけたくさんの商品を売ることが会社の事業拡大に繋がります。その大前提を踏まえた上で「広告」ということを考えてみましょう。1回限りで解約 OK! と謳っている会社は、購入者がみんな定価より著しく安い1回目だけで購入を止めた場合、どこに利益が生じるのでしょうか？残念ながら消費者にばかり都合のいい話はありません。そこには必ずと言っていいほど条件が存在します。そしてその条件は目立たないところに書かれており、スマートフォンなどの小さい画面ではそこに行きつくまでに何度も購入ボタンが用意されているのです。

事業者に対しては、法律で広告をするときの表示義務と誇大広告の禁止等が定められていますが、完全に取り締まることができない以上、私たち消費者が「なぜ安いのか？」そのからくりが気が付いて利用規約の詳細にきちんと目を通す必要があります。

☆・・・☆・・・☆・・・☆・・・☆・・・☆・・・☆・・・☆・・・☆
消費生活相談関連のご案内

相談内容	開催日・予約開始日・予約先						
第1回消費生活特別 相談会(無料) 《予約制》 商品購入トラブルや 投資話、借金等、お金の ことでお悩みの方は、こ の機会にぜひご相談く ださい。	<u>令和7年8月3日(日)</u> <table> <tr> <td>●消費生活相談</td><td>●弁護士相談</td></tr> <tr> <td>9:00~12:00</td><td>10:00~12:00</td></tr> <tr> <td>13:00~16:00</td><td>13:30~15:30</td></tr> </table> ○弁護士への相談時間は30分です ※場 所：八代市役所2階 八代市消費生活センター <u>※予約開始日：令和7年7月1日(火) 午前8時30分～</u> ※予 約 先：市民活動政策課 TEL：0965-33-4482	●消費生活相談	●弁護士相談	9:00~12:00	10:00~12:00	13:00~16:00	13:30~15:30
●消費生活相談	●弁護士相談						
9:00~12:00	10:00~12:00						
13:00~16:00	13:30~15:30						
無料弁護士法律相談 《予約制》 	<u>令和7年8月8日(金)、22日(金)</u> 10:00~12:00 13:00~16:00 ○弁護士への相談時間は30分です ※場 所：八代市役所2階 八代市消費生活センター <u>※予約開始日：令和7年8月1日(金) 午前8時30分～</u> ※予 約 先：市民活動政策課 TEL：0965-33-4482						