

わたしは

# ダメサレナイ!!

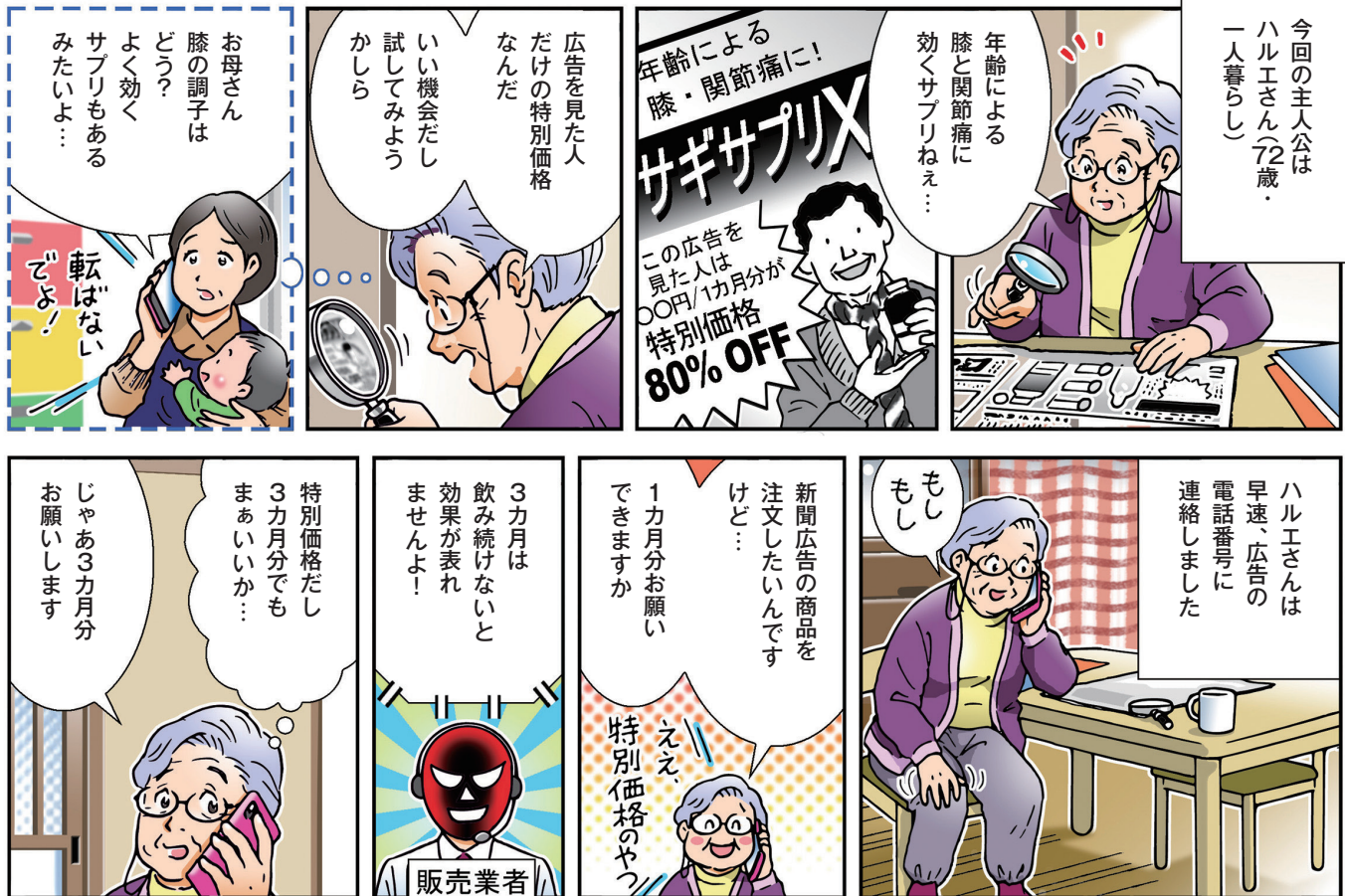
第63話



## 新聞広告やテレビショッピングなどを見て 電話注文したら意図せず定期購入に!?

このコーナーで紹介するマンガは、実際に起きた事件を基に、「だましのシーン」を再現したものです。「私だけは大丈夫」なんて甘く考えていませんか？ 実はそう考える人こそ被害に遭いやすいのです。

監修/NACS (公益社団法人日本消費生活アドバイザー・コンサルタント・相談員協会) 消費者相談室: 岡本由美 マンガ/まきのこうじ



**POINT!**  
**SAGI**  
**1 高齢者に多いインターネット通販**  
**以外の定期購入トラブル**

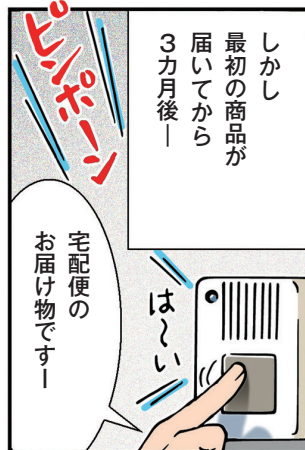
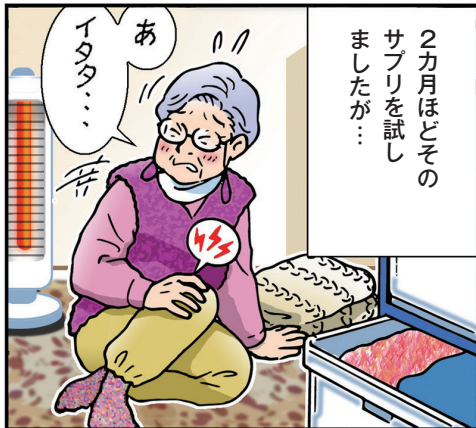
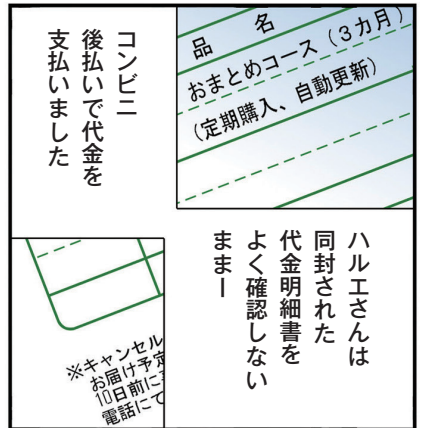
通信販売(以下、通販)で、消費者が意図していない定期購入の契約をさせられたトラブルの相談件数は、2022年に過去最高の7万5000件超(消費者白書2023年版)となり、現在も全国の消費生活センター等に多くの相談が寄せられています。相談の多くがインターネット通販によるものですが、新聞広告や雑誌広告、テレビショッピング、カタログなど電話注文による通販でのトラブルも少なくありません。相談者の多くは60歳以上の高齢者となります。

**POINT!**  
**SAGI**  
**2 広告等に記載のない**  
**サービスや商品を勧誘**

このトラブルの特徴は、消費者が新聞広告やテレビショッピングなどで紹介された商品を注文するために販売業者に電話をすると、販売業者から「おまとめコースがお得」、「お試し商品を一緒に送る」などと言って、広告等に記載のないサービスや商品を勧めてくることです。突然の勧誘でしっかり検討する時間がない消費者は、販売業者から十分な説明がなされないまま承諾してしまい、意図しない定期購入の契約等をさせられてしまいます。

**■事例①**  
美容液の雑誌広告を見て注文の電話をした





ところ、「3カ月使わないと効果が出ない。おまともコースがお得」と説明された。3カ月の商品がまとめて届くコースと思い注文したが、最初に商品が届いてから3カ月後にさらに3カ月の商品が届き、納品書を見て定期購入になっていることがわかった。

■事例②

拡大鏡の半額セールを新聞広告で見て電話で注文。販売業者から「目によりお試しの健康食品も送る」と言われ、拡大鏡と健康食品が届いた。請求書を見ると拡大鏡はプレゼントで、健康食品の請求になっていた。支払額は変わらなかったのに気がしないでしたが、1カ月後に健康食品がまた届いた。請求書をよく確認すると、健康食品の定期購入契約になっていた。

POINT! SAGI 3 特定商取引法の改正で クーリング・オフの対象に

こうしたトラブルを避けるには、電話注文時に販売業者から広告等に記載のないサービスや商品、複数月分の商品が必要などと勧められても、興味を持たなければきっぱり断ることが大切です。興味を持った場合でも、そのサービスや商品が定期購入になっていないかなど、購入条件やキャンセル方法をしっかり確認し、いったん電話を切って慎重に検討することを勧めます。購入条件などの内容を十分に理解できなければ断りましょう。

通販はクーリング・オフ（無条件での契約



品名  
おまとめコース (3カ月)  
(定期購入、自動更新)

定期購入  
コースに  
なってる!  
代金も  
通常価格の  
3カ月分だけ

すぐに  
販売業者に  
問い合わせ  
しましたかー

冗談じゃ  
ないわ!

定期購入をした覚えは  
ないので2回目の商品を  
キャンセルしてください

おまとめコースは  
定期購入コースに  
なっております

販売業者

キャンセルはお届け  
予定日の10日前までに  
解約のお電話が  
必要です

2回目の商品の  
キャンセルは応じ  
られません

新聞広告にも  
注文時にも  
定期購入の  
説明は  
ありません  
でした

納得  
できない  
だまされ  
たんだ!

ちょっと相談  
したいんだけど...

実は  
この前  
何か  
あったの?

通販でだまされて  
定期購入させられる  
人が多いってニュースで  
やってたわよ

通販はクーリング・オフ  
できないらしいけど  
とにかく188に電話  
して相談しなよ!

クーリング・オフは  
できないのね...

でも188に  
一応相談してみるわ

ありがと

新聞広告を見て  
電話注文したら...

おまとめコースが  
お得と言われて...

188  
相談員

これまでの経緯を  
説明しました

いいえ...でも  
クーリング・オフが  
できないんですね

広告におまとめコースや  
定期購入の説明が記載  
されていなかったか

特定商取引法が改正  
されてハルエさんの  
ようなケースは  
クーリング・オフが  
できる場合がありますよ!

そうなん  
ですか...

皆さんも  
「ダマサレ  
ナイぞ」  
ホッ  
少し安心!!

解除)の対象外ですが、2023年6月に特定商取引法の改正施行令が施行され、テレビCMや新聞、チラシ、WEBサイトの広告を見て消費者が電話注文した際、事前に触れられていない商品やサービスなどを勧誘された場合は「電話勧誘販売」に該当し、クーリング・オフができる場合があります。消費者が契約書を受け取っていないければ、クーリング・オフはいつでも可能です。不備のない契約書を受け取っている場合は、クーリング・オフ期間は8日間であり、期間が過ぎると原則クーリング・オフができません。また、健康食品や化粧品などの消耗品は、消費した分のクーリング・オフができないことを記載した書面を消費者が受け取っている場合、消費分のクーリング・オフはできません。商品が到着したら、同梱されているあらゆる書面を必ず確認してください。

高齢者の消費者トラブルを防ぐには、家族や周りの人の見守りが必要です。高齢者は定期購入をうまく解約できずに放置している場合もあるので、注意して見てあげてください。トラブルが生じたら消費者ホットライン188にすぐに相談しましょう。

関連情報

・国民生活センター  
「テレビショッピングなどをみて電話で注文したら、意図せず「定期購入」に!? - 「サンプル」「おまとめコース」などを勧められても要注意! -」  
[https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20221130\\_2.pdf](https://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20221130_2.pdf)

万一の相談先

・消費者ホットライン  
188(「いやや」と覚える)  
※最寄りの消費生活センターや消費生活相談窓口につながります。相談受付時間は相談受付先によって異なります。