

契約内容が分かりにくい定期購入

NPO法人消費者支援機構関西(KC's)

皆さんは「定期購入」という取引方法をご存じですか。

一度、ネット通販などの手段を使って商品の注文をしたならば、それ以降も同じ商品が一定期間、継続して届けられる取引のことをいいます。継続的に購入することで値段が割り引かれている場合もあって、必要な商品を間違いなく購入するための確実な取引方法ではあります。

もっとも、その定期購入をめぐるトラブルが急増しています。

国民生活センターの公表資料 (http://www.kokusen.go.jp/news/data/n-20191219_1.html) では、通信販売での健康食品等の「定期購入」に関する相談件数は、2014年には1925件に過ぎなかったのに、2019年は4月から11月までの期間に2万9177件の相談が各地の消費生活センターに寄せられています。また、消費者庁『令和2年版消費者白書』によれば、10代男性でもっとも多い「脱毛剤」の1406件の相談について、「1回だけのつもりで注文したところ、実際は定期購入が条件の契約だった」など、定期購入のトラブルもみられると特記されています。定期購入の相談は、年代的には幅広く相談が寄せられていますが、特に若者からの相談が目立っています。その背景には、問題のある定期購入の契約の対象となる商品が美容関連の健康食品であり、その多くがネット通販で販売されていることがあります。

私ども消費者支援機構関西(KC's)が、取引の問題を指摘して、代金の返金あるいは支払の請求をしないことを求めた(株)ファンソルもそうした会社のひとつです。同社は、ダイエットサポートサプリ「王妃の恵み」をネットで販売しています。その最初の画面には「話題の糖質活用サプリの初回100円モニターを募集します」と記載されていて、その画面を見る限り、あたかも100円でサプリをお試しできる特別なサービスが提供されているとしか受け取ることができません。もっとも、このモニターでの購入には条件がついていて、実際には第2回目には20袋(4カ月分・代金3万9200円[1袋単価は通常代金3920円の半額])が送付されてきます。そして、第2回目の商品を受け取らない限り、中途解約はできないことになっています。この条件は、確かに赤字で「★ATTENTION★必ずご確認ください」として記載された注意書きに書かれてはいます。もっとも、この注意書は「ご注文完了へ」と表示されたクリックボタンよりも下にあり、また消費者が商品の内容を説明する多数の画面を下方向へとスクロールさせなければ表示されません。ほとんどの消費者は、そうした条件を認識しないまま、1袋100円のモニター契約であると認識して、注文を完了させているのです。

KC'sは、本年8月7日に同社に対して、こうした取引方法によって消費者は錯誤(民法95条)に陥って契約をしており、あるいは取引条件について不実告知(消費者契約法4条1項1号)に該当するとして、返金を希望する者に対して通知を行うとともに、販売金額全額の返金を行うことを、文書で申し入れました。

定期購入のトラブルに対応して、国でも、解約を妨げる行為や誤認を招く表示を特定商取引法で規制対象とする旨の検討が行われています。分かりやすい契約は、公正な消費者契約のための重要な基本原則なのです。