

【相談事例】

3カ月前に、肌に潤いとハリを与える美容液500円という広告をスマートフォンで見つけた。「2回目は送りません」と表示されていたので注文した。商品が届き、コンビニ後払いの振込票で500円を支払ったが、数日後に同じ商品が複数届き、3万2000円の振込票が入っていた。驚いて販売業者に電話したがつながらなかったため、メールで解約を申し出て商品を返送した。しかし、その後、後払い決済業者からメールと書面で請求があり、放置していたら、先日法律事務所から請求のメールが届いた。

【処理結果】

相談者は「2回目は送りません」という広告のスク

リーンショットを撮っていなかったため、当センターは事業者に対し、相談者が見た広告を追跡して特定し、当センターに送付するよう依頼した。

しかし、送られてきたのは当該事業者の販売ページで、「お届け回数縛りなし」という表示はあったが、2回目は送らないという内容の表示はなかった。当センターは、相談者がアフィリエイト広告上でクリックして当該事業者の販売ページに遷移した可能性が高いと考え、再度事業者に対し、相談者が見た広告の送付を依頼した。事業者は、相談者が注文した当時、定期購入ではないと誤認させるアフィリエイト広告があったことを認め、請求を取り下げることに合意した。

ネットで化粧品を1回だけ注文したつもりが定期購入になっていた

(公財) 関西消費者協会 相談グループ主任
白崎 夕起子 (しらさき・ゆきこ)

解説

SNSや無料アプリ内の広告には、容貌や体型などのコンプレックスに訴えるものがあります。商品を使用することで簡単にコンプレックスを解消してくれ、しかも安価であると誤認させる広告の中には、広告主がアフィリエイター（ウェブサイトやブログ等の作成者）に広告の作成を依頼し、アフィリエイターが作成した広告のクリック数に応じた報酬、または、その広告を経由し商品購入契約に至った場合の成果報酬が支払われるアフィリエイト広告があります。アフィリエイト広告には、歩合制での広告報酬を得るために、事実と反してお得感を強調した表示をしたり、効果について誇大な表現を用いた表示をしたりすることによって、消費者の関心を引きつけようとするものがあります。

本件は、「2回目は送りません」という販売事業者が定めた契約条件と異なる事項を表示したアフィリエイト広告によるトラブルです。

アフィリエイト広告については景品表示法で規制されていますが、特定商取引法においても通信販売規制で誇大広告が禁止されており、著しく事実と相違する表示や、実際のものよりも著しく優良もしくは有利であると人を誤認させるような表示をしてはならないとしています。

消費者がアフィリエイト広告を見抜くことは困難ですが、強調された効果や安価な価格表示を鵜呑みにせず、注文が確定する直前に表示される最終確認画面で契約内容、契約条件をよく確認することが求められます。特に、自分の意に反して2回目以降が高額な定期購入になっていないかチェックすることが重要です。