

市政記者クラブ 様

市民経済局市民生活部消費生活センター

担当：蛭川・中西 電話：222-9679

## 健康食品「お試し」注文のつもりが定期購入だった相談が急増！

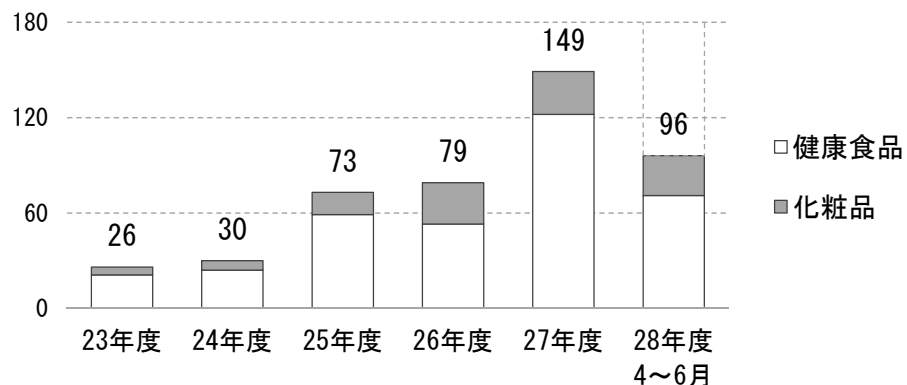
### —平成28年度4～6月期の消費生活相談の概要—

平成28年度4～6月期に名古屋市消費生活センターへ寄せられた消費生活相談の主な事例をお知らせします。市民への注意喚起のため、広くご周知いただきますようお願いいたします。

#### 1 健康食品などの定期購入に関する相談件数の推移

平成28年度4～6月に名古屋市消費生活センターへ寄せられた消費生活相談のうち、健康食品などの「健康に良い」「美容に良い」という広告を見て、お試し商品を注文したつもりが、定期購入になっていたなどの相談が急増しています。(図1)

図1 健康食品などの定期購入に関する相談件数の推移 (単位：件)



#### 2 相談事例

【事例】 酵素サプリメントをお試しで申し込んだところ定期購入だった

(40歳代、女性)

インターネットで、酵素サプリメントがお試し価格500円という広告を見つけて申し込んだ。翌月、2回目のサプリメントが届いた。初回のお試しだけ購入したつもりだったが、注文したホームページを再度よく見ると、定期購入とすごく小さな字で書いてあり、注文した時はスマートフォンで見たので気づかなかった。2回目のサプリメントも未開封なので、返品し解約したいが、4回継続しなければならないようだ。解約は電話連絡のみと記載があったので、電話をしているが、「混みあっている」とガイダンスが流れつながらない。

## ○ 定期購入に関するトラブルを避けるために

消費者が「お試し」や「1回だけ」と思って契約したが、実際には定期購入の契約になっており、解約をしようにも「事業者へ電話が繋がらない」「初回のお試し価格だけ支払えばよいと思っていたのに、通常価格を請求された」という特徴の相談が増加しています。

また、ホームページやSNSなどから注文するインターネットを始めとした通信販売にはクーリング・オフの適用もないため、健康食品などを注文する際には、契約内容等について次の点に注意が必要です。

- ✓ 定期購入になっていないか
- ✓ 定期購入の場合、定期購入期間内に解約ができるか
- ✓ 解約の条件はどうなっているか（解約の際の請求額、申し出先、方法、期間など）

## ○ 健康食品に関する相談の変化

健康食品に関する相談の契約者の平均年齢の推移をみると、平成25年度が最も高く、平成26年度以降は若い世代の契約も増え、幅広い年齢層から相談が寄せられていることから低年齢化しています。（図2）

これは、販売購入形態が変わってきていることが一つの要因だと考えられます。

健康食品の相談件数が多かった平成25年度と直近の平成27年度、平成28年度4～6月の販売購入形態の割合を比べると、平成25年度は「電話勧誘販売」が最も多かったのに対し、平成27年度、平成28年度4～6月は「通信販売」が最も多くなっています。（図3）

平成25年度は、電話で「健康食品を注文しているはずだ」「1カ月前に注文したサプリメントが用意できました」と注文していない健康食品を強引に勧誘し送り付ける手口が続き、高齢者からの相談が多くなっていました。

平成27年度から今年度にかけては、ホームページやSNSなどからインターネット通販で健康食品を注文したら定期購入だった、という相談が多くなっており、健康寿命の維持から美容健康を目的としたものが多くなるなど、健康食品に関する相談内容も変化してきています。

図2  
平均契約年齢の推移（単位：歳）

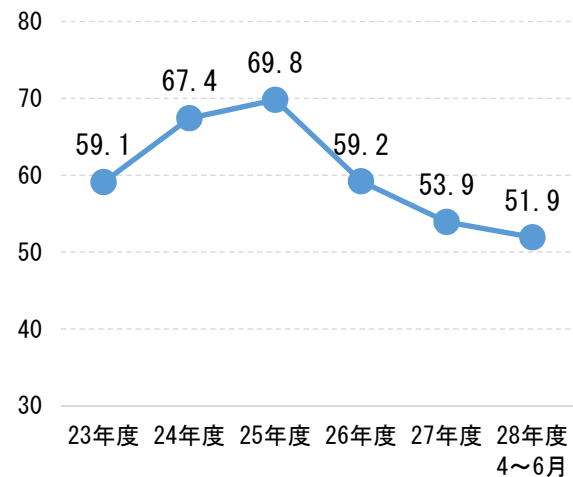
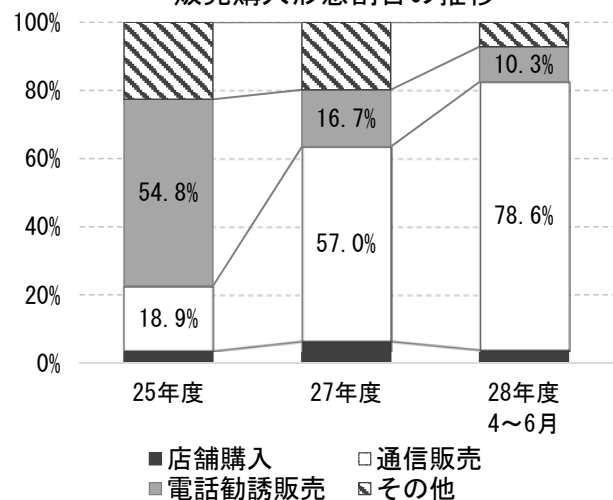
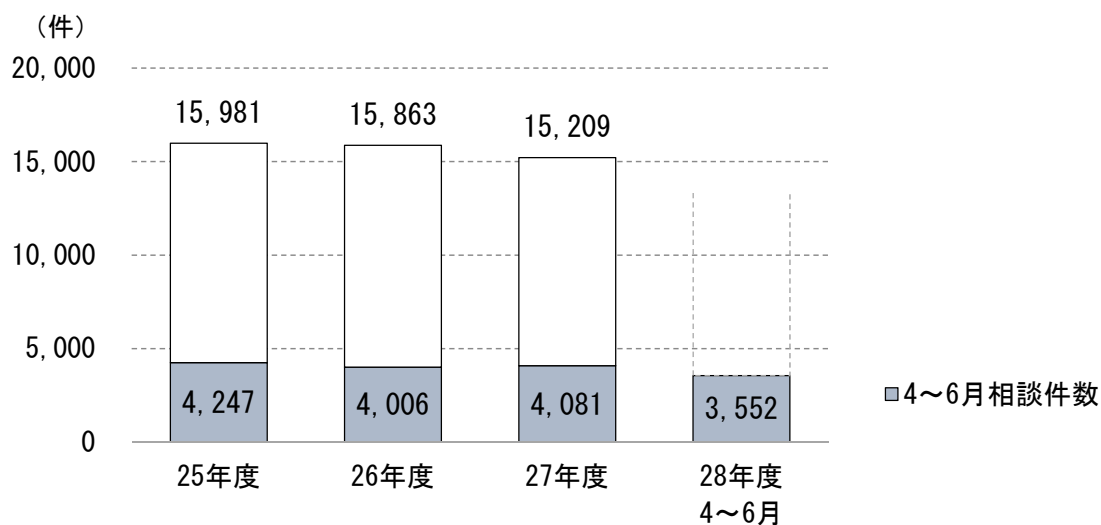


図3  
販売購入形態割合の推移



### 3 消費生活相談件数の推移



### 4 【参考】名古屋市消費生活センターの相談窓口のご案内

消費生活相談員が、商品やサービスの契約トラブルなど消費生活に関する相談を受け付け、相談者の皆さんと共に考え、解決に向けてお手伝いしています。「金融商品・高齢者悪質商法110番」の他、「架空請求ホットダイヤル」、「サラ金・多重債務特別相談」の専用電話窓口などを設けています。ウェブサイトの入力フォームから電子メールによる相談も受け付けています。ご相談は名古屋市内在住・在勤・在学の方が対象です。

| 区分  |                              | 相談方法    | 電話番号         | 受付時間             |
|-----|------------------------------|---------|--------------|------------------|
| 平日  | 消費生活相談                       | 電話・来所   | 052-222-9671 | 午前9時～<br>午後4時15分 |
|     | 金融商品・高齢者悪質商法110番             | 電話・来所   |              |                  |
|     | 弁護士による面談(午後1時30分～4時)         | 来所(要予約) |              |                  |
|     | 架空請求ホットダイヤル                  | 電話      | 052-222-9674 |                  |
|     | サラ金・多重債務特別相談                 | 電話・来所   | 052-223-3160 |                  |
|     | 弁護士・司法書士による面談(午後1時30分～4時30分) | 来所(要予約) |              |                  |
| 土・日 | 土・日テレフォン相談                   | 電話      | 052-222-9690 |                  |

(注) 年末年始・祝日は除く

■名古屋市消費生活センターのウェブサイト <http://www.seikatsu.city.nagoya.jp/>