

# 消費生活情報おかやま ～未成年者の契約トラブル～

岡山市消費生活センター  
令和2年2月26日  
(令和2年1月受付分)



令和2年1月に岡山市消費生活センターが受け付けた未成年者の契約トラブルは、6件でした。その中からネットトラブルなど、実際にあった事例や全国的に発生している事例をご紹介します。

## ◆「おトクにお試しだけ」のつもりが「定期購入」に！？◆

動画投稿サイトに出ていた広告を見て、お試し300円のダイエットサプリメントを注文した。商品は届いたが、後日、頼んだ覚えがないのに2回目の商品の発送を知らせるメールが届いた。4カ月分20袋がまとめて発送され、商品代金は約4万円であった。お試しの商品を注文しただけで、定期購入が条件であることや支払うことになる総額を販売サイトで見た覚えはない。事業者に解約を申し出たが、「2回目まで購入しなければ解約はできない」と言われた。高校生の自分にはこのような高額な支払いはできない。どうすればよいか。(10歳代女性)

1回だけのつもり  
だったのに！



※消費者庁イラスト集より

## 👉 アドバイス

●商品を購入する際には、事業者の販売サイトや申込みの最終確認画面で、商品の価格や効果ばかりではなく、定期購入が条件となっていないか、定期購入が条件となっている場合、継続期間・回数が定められているか、支払うこととなる総額はいくらか等の契約内容をしっかり確認しましょう。

あわせて、販売サイトや申込みの最終確認画面を印刷したりスクリーンショットを撮る等、契約内容を記録しておきましょう。

●インターネット通販をはじめ通信販売では、クーリング・オフ制度はなく、広告に表示された「解約・返品できるかどうか」「解約・返品できる場合の条件」等の返品特約に従うこととなります。「次回商品発送の〇日前までの申し出が必要」と解約申請期間が限られているケース等のように、解約にあたって条件が定められていることが多く、注意が必要です。

●事業者にも電話をしてもつながらず、問い合わせや解約の申し出ができないケースが多くみられます。事業者によっては、電話がつながりやすい曜日や時間帯をホームページ上で案内している場合もあるので、確認しましょう。また、事業者に連絡した証拠として、電話、メール、FAX等の記録を残しておきましょう。

●事例のようなケースでは、未成年者契約の取り消しができる場合があります。困ったときは、消費生活センターに相談しましょう。また、商品の使用によって体調を崩してしまった際は、すぐに商品の使用を中止し、それでも状態が改善しない場合は速やかに医師の診断を受けましょう。

※(独)国民生活センターHPより抜粋

相談激増！「おトクにお試しだけ」のつもりが「定期購入」に！？－解約したくても「解約できない」、「高額で支払えない」……

[http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20191219\\_1.pdf](http://www.kokusen.go.jp/pdf/n-20191219_1.pdf)

## LINEで情報発信！

アカウント名：岡山市消費生活センター



LINEアプリを起動し、  
[友だち]>[友だち追加]>[QRコード]で  
左のQRコードを読み取ってください。

※QRコードの商標はデンソーウェブの登録商標です。

## ひとりで悩まず、まず相談！！

## 岡山市消費生活センター

岡山市北区大供一丁目1番1号  
(市役所本庁舎2階)



## 相談電話：086-803-1109

相談受付：月～金 9時～16時(祝日、年末年始は除く)