

令和2年度（2020年度）第1回 消費生活モニターアンケート結果 テーマ：インターネット通信販売について

1 調査の目的

近年、インターネット通信販売で「初回だけお試し無料」をうたう広告を見て契約したところ実は定期購入契約で高額な支払いを事業者から求められたという消費者トラブルが急激に増加しており、多くの消費生活相談が各地の消費生活センター等に寄せられているところです。コロナ禍による在宅勤務の広がりや外出自粛から在宅時間が増え、スマートフォンやタブレットを見る機会が増えたことによりトラブルに遭う可能性も増えています。

そこで、道としてインターネット通信販売に関する消費者意識等を把握し、今後の消費者行政施策を検討するための基礎資料とするために、消費生活モニターを対象にアンケート調査を実施しました。

2 調査の方法

(1) 調査時期

令和2年（2020年）12月

(2) 調査方法

調査票を郵送し回収するアンケート調査

(3) 調査対象

消費生活モニター 300名（回答者数 253名／回答率 84.3%）

【年代】

	20代	30代	40代	50代	60代	70歳以上	合計
回答数(人)	7	27	50	45	66	58	253
[%]	[2.8]	[10.7]	[19.7]	[17.8]	[26.1]	[22.9]	[100]

【家族構成】

	1人	2人	3人	4人	5人	6人	7人	合計
回答数(人)	25	120	53	36	17	0	2	253
[%]	[9.9]	[47.4]	[21.0]	[14.2]	[6.7]	[0.0]	[0.8]	[100]

(4) 留意事項

アンケート調査票に「定期購入型インターネット通販」について事例等を以下のとおり記載。

近年、「1回目90%OFF」「初回実質0円（送料のみ）」など、通常より安い価格で購入できると広告しながら、実は定期購入が条件となっている健康食品や化粧品のインターネット通信販売トラブルが増加しています。

（トラブル事例）

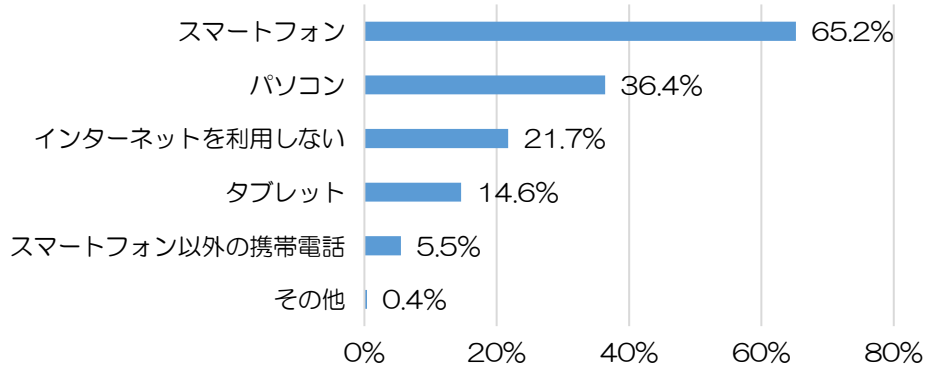
動画投稿サイトで「ダイエット効果のあるサプリメント お試し500円」という広告を見て注文した。最近、2回目の商品とともに代金6,500円の請求書が届き、5回の定期購入が条件であることがわかった。注文時には、定期購入が条件であることや支払い総額の記載はなかった。

インターネット通信販売に関する消費者意識に関する以下の質問にお答えください。

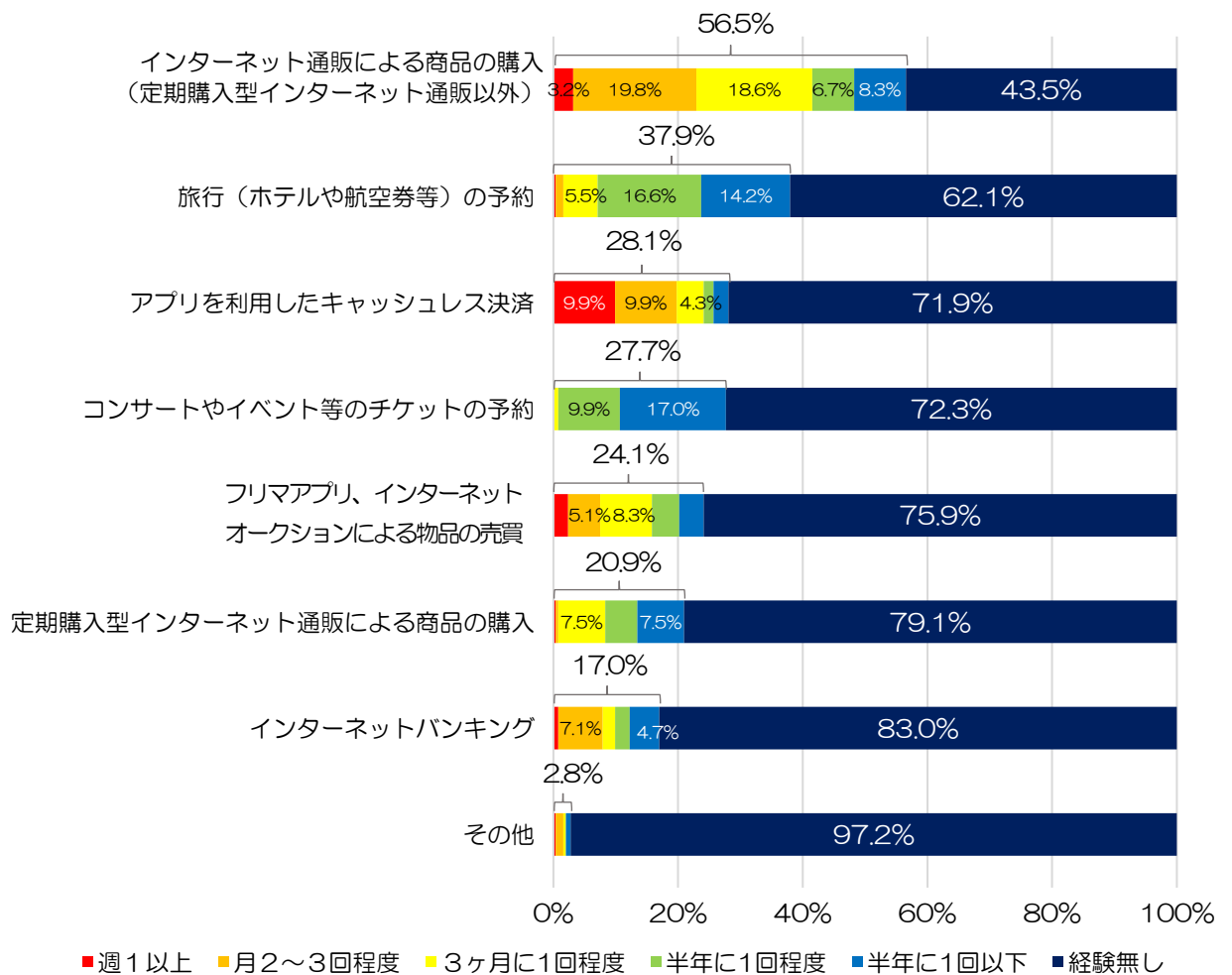
なお、この調査票では、インターネット通販で複数回にわたり定期的・継続的に商品購入（定期購入）を行うもの（購入当初は定期購入であるとの認識がなかったものを含みます）を「定期購入型インターネット通販」といいます。

3 調査結果

問1 あなたは、普段（仕事以外で）インターネットを利用（HPの閲覧、メール、SNSなど）するとき使用する端末は次のうちどれですか（複数回答可能。回答数：253人）。



問2 あなたはこの1年間で、インターネットを利用した次の取引をどの程度の頻度で行いましたか。（それぞれいずれか1つ選択。回答数：253名）



問3 あなたは、問2で「(利用頻度にかかわらず) インターネット利用経験がある」と回答したインターネット経由取引等を行った際、何かトラブルに直面しましたか(複数回答可能。回答数:49人)。

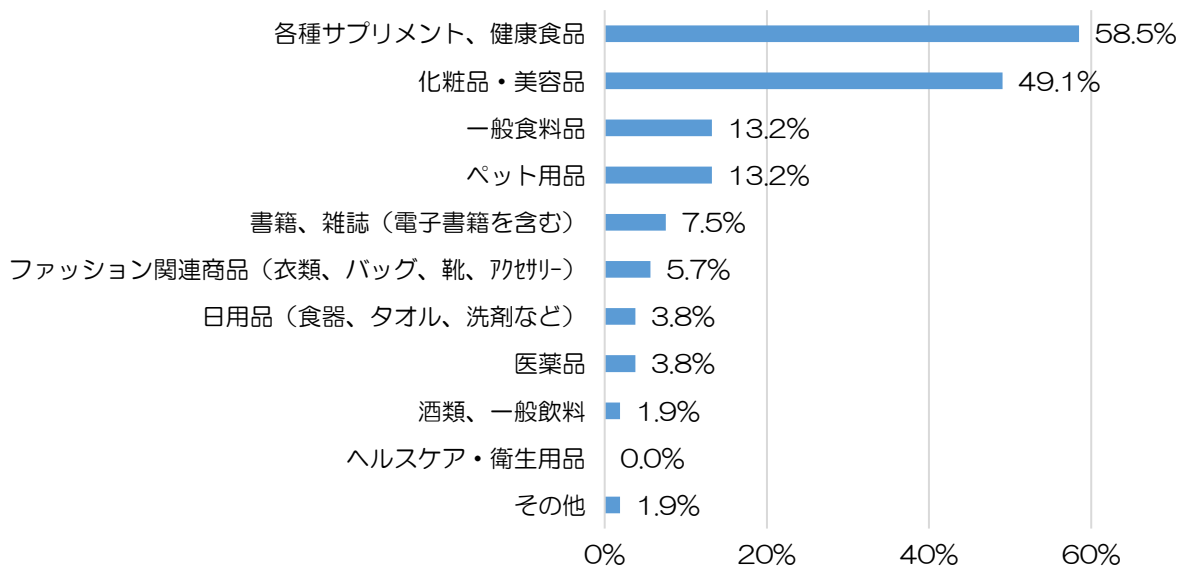
回答数(人 [%])

	回 答 対 象 者	解 約 が で き な い 、 ま た は 解 約 が と も 困 難 だ っ た	返 品 し よ う と し た が 拒 否 さ れ た	交 換 を 求 め た が 拒 否 さ れ た	商 品 が 届 か な か っ た	商 品 の 発 送 が 遅 延 し た	届 い た 商 品 に 欠 陥 が あ っ た 、 ま た は 届 い た 商 品 が 想 定 し た も の と 異 な っ て い た	商 品 の 損 取 、 使 用 、 着 用 等 で 健 康 被 害 が 生 じ た	定 期 購 入 で し ば ら い く 続 け な け れ ば な ら な い も の と 知 っ た	苦 情 や 催 促 の た め に 電 話 を 使 用 し た が つ な が ら な か っ た	そ の 他
インターネット通販による商品の購入(定期購入型インターネット通販以外)	143	3 [2.1]	5 [3.5]	4 [2.8]	2 [1.4]	12 [8.4]	18 [12.6]	—	2 [1.4]	3 [2.1]	2 [1.4]
旅行(ホテルや航空券等)の予約	96	2 [2.1]	—	—	1 [1.0]	1 [1.0]	1 [1.0]	—	—	1 [1.0]	—
アプリを利用したキャッシュレス決済	71	1 [1.4]	—	—	—	—	—	—	1 [1.4]	—	—
コンサートやイベント等のチケットの予約	70	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
フリマアプリ、インターネットオークションによる物品の売買	61	—	—	—	1 [1.6]	6 [9.8]	6 [9.8]	—	—	—	1 [1.6]
定期購入型インターネット通販による商品の購入	53	4 [7.5]	1 [1.9]	—	—	1 [1.9]	—	—	3 [5.7]	4 [7.5]	—
インターネットバンキング	43	2 [4.7]	—	—	—	—	2 [4.7]	—	—	—	—
その他	7	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

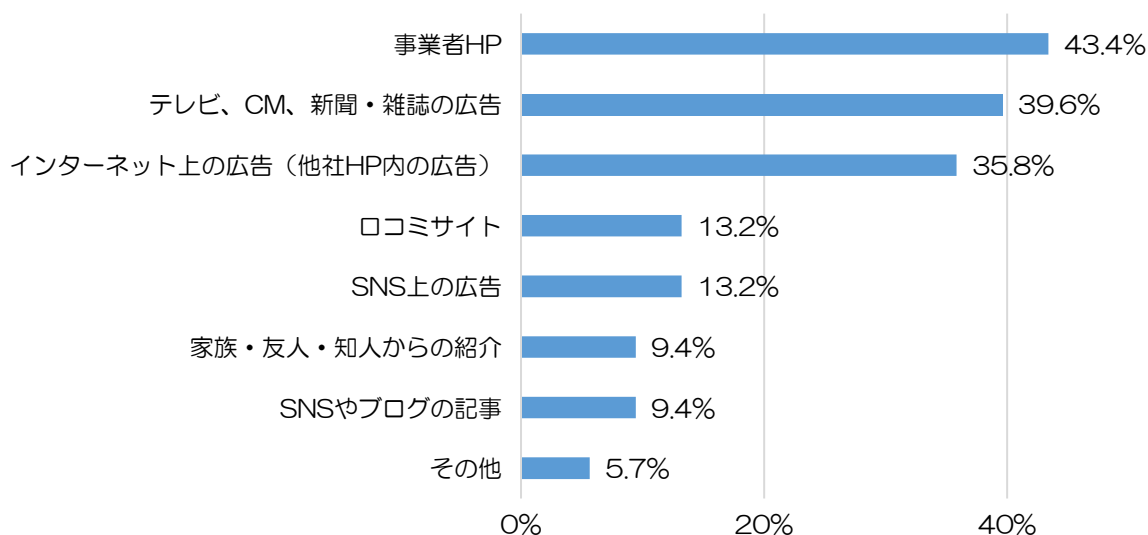
※ [%]は、問3の各インターネット取引で、それぞれ「トラブルにあった」と回答した数から、問2の各インターネット取引で「(利用頻度にかかわらず) インターネットを利用したことがある」と回答した数を除した値(=各インターネット取引を利用した際にトラブルに合った割合)。

問4～問8については、問2において「定期購入型インターネット通販」を「（利用頻度にかかわらず）利用経験がある」と回答した方のみ回答

問4 「定期購入型インターネット通販でどのような商品を購入されましたか。
（複数回答可能。回答対象者数：53人。回答数：53人）



問5 申し込みをした定期購入型インターネット通販について、その商品を知ったきっかけはありますか。
（複数回答可能。回答対象者数：53人。回答数：53人）。



問6 あなたが行った取引について、冒頭のトラブル事例のような「定期購入するつもりがなかったのに（お試し（低価格品）だけを注文したつもりだったのに）定期購入を契約したとされた」というトラブルの経験はありますか（いずれか1つ選択。回答対象者数：53人。回答数：53人）。

内 容	回答数 [%]
経験がある	9 [17.0]
経験がない	44 [83.0]

問7 （問6で「①ある」と答えた方のみお答えください。）あなたは、どうして、そのトラブルの原因となった商品を購入しようと考えましたか（複数回答可能。回答対象者数：9人。回答数：9人）。

内 容	回答数[%]
「お試し」だけで終了できるなら購入しようと思ったから	8 [88.9]
ちょうど欲しいと思っていた商品だったから	5 [55.6]
画面に強調表示された値段であれば購入したいと思ったから	4 [44.4]
画面に表示された商品の効能効果に魅力を感じたから	4 [44.4]
同じ種類の商品を探していて購入条件が他よりも有利だったから	3 [33.3]

問8 （問6で「①ある」と答えた方のみお答えください。）広告を見た限りでは定期購入契約だと思わなかったのに、実際には定期購入契約であった（と言われた）原因は何だと思えますか。（複数回答可能。回答対象者数：9人。回答数：9人）。

内 容	回答数 [%]
「無料サンプル」「お試し500円」などの表示が大きく、定期購入の趣旨の表示が小さく購入当時はわからなかったから	5 [55.6]
定期購入である趣旨の表示がスクロール（次の画面に移る）しないと見えなかったため購入当時はわからなかったから	5 [55.6]
「サンプル」「お試し」という表示から「お試し1回だけで終了できる」と思ったから	5 [55.6]
通販サイトに定期購入であること表示が無かったから	3 [33.3]
カウントダウンに焦って注文してしまい、冷静に表示を見ることができなかったから	1 [11.1]
「サンプル」「お試し」だけ無条件で解約できると考えて解約を伝える電話をしたが、業者につながらなかったから	1 [11.1]

問9 冒頭の事例のような定期購入型インターネット通販における「お試し定期購入トラブル」を防止するための消費者保護の取り組みとして、あなたが行政に望むことは何ですか。
(複数回答可能。回答数：250人)

内 容	回答数 [%]
「お試し」「初回無料」などの強調表示と同じ大きさ・場所で「この契約は定期購入であること」を表示することを義務づけること	227 [89.7]
事業者の手口などをできるだけ早期に啓発・情報提供すること	152 [60.1]
誇大表示や科学的根拠のない効能効果を強調する表示を是正させること	151 [59.7]
特定商取引法に基づき違反事業者を一つでも多く処分・指導すること	137 [54.2]
消費生活相談窓口を強化すること（人員の増強、資質の向上、交渉力の強化）	77 [30.4]
お試し定期購入契約の勧誘・締結を禁止すること	63 [24.9]
その他	11 [4.3]
無回答	3 [1.2]

(その他内容)

- ・消費生活センターなどに相談できるということの啓発活動。
- ・自分のペースで話をする。行政に頼るより、自己責任で処理をした方が良いと思う。
- ・景品表示法の誤認表示にあたる表記も公取等との連携によって特商法違反と同じように強化してほしい。

問10 冒頭の事例のような定期購入型インターネット通販における「お試し定期購入トラブル」に対応するため消費者が行う必要があると考えることは何ですか（複数回答可能。回答数：248人）。

内 容	回答数 [%]
「無料サンプル」「お試し500円」など、一見有利な条件の強調表示のあるインターネット広告から購入申し込みを行おうとする場合には、画面の表示をくまなく注意深く確認する	194 [76.7]
購入申し込みを行う前に、解約条件、返品条件、連絡方法（電話のみ、等）を確認する。通常価格で精算することとされていないかも確認する	161 [63.6]
「無料」「お試し」など一見お得に見えるインターネット広告サイトで取引に誘引された場合には基本的に契約しない	149 [58.9]
購入申し込みを行う前に、事業者名を検索してみるなど事業者の評判や評価を確認する	136 [53.8]
解約を求める等のため、事業者に連絡した場合には繋がらなかった事実も含めすべて記録を残す	115 [45.5]
購入申し込みを行う前に、事業者名、連絡先等の記載を確認し、保存する	112 [44.3]
消費生活センターなど行政機関の発信する情報を日頃から収集して学習しておく	100 [39.5]
「無料サンプル」「お試し500円」など、一見有利な条件の強調表示のあるインターネット広告から購入申し込みを行おうとする場合には、画面の表示をスクリーンショットで撮影し記録を残す	88 [34.8]
その他	7 [2.8]
無回答	5 [2.0]

(その他内容)

- ・個々でネット通販の落とし穴を把握すること
- ・判断能力が低下しているときに注文しない。
- ・幼少期からのネットリテラシーに関する親から子への教育

問11 インターネット通信販売に関する消費者トラブルについて、あなたが経験したことやあなたの意見を下欄に自由にご記入ください（一部掲載。回答数：87人）。

○ インターネット通信販売に関する消費者トラブル経験等

（各種サプリメント・健康食品での消費者トラブル経験等）

- お試し価格が安かったのでサプリを購入した。1ヶ月ちょっと試してみて自分に合わないと思ったので、解約したいと問い合わせたところ、最低でも3回購入はしないと解約できないという話で、仕方なく飲むかわからないのにもう1回送られて来るのを待ってから解約した。そのサプリに載っていた新聞広告を改めてよく見たら下の端にすごく小さい文字でわかるか、わからないくらいに「お試し価格は定期購入が条件で定期購入は最低3回は頼まなければいけない」と書いてあった。大事なことはわかるかわからないかの表記ではなく、きちんとした表記でわかりやすくしてほしい。「ちゃんとかいてあったでしょ」といわれると確かに書いてあるのでたましではないが、何だかだまされたようで後味が悪く気持ちがスッキリしなかった。

（化粧品での消費者トラブル経験等）

- 化粧品（化粧水、美容液、クリーム3点セット）をお試しで使用して、良かったら買おうと思って注文したが、商品が来たときは既に定期購入になっていた。1回目の定期購入時は割引があったが、2回目以降は簡単に支払っている金額ではなく、お断りの電話を入れたが、断り切れず、2回目以降は2ヶ月に1回購入しています。3点セットではなく、単品での定期購入も可能ですが、手続きがかなり面倒なので現在もそのまま定期購入をしている。

（ファッション関連商品での消費者トラブル経験等）

- 以前ネットでスニーカーを購入した際、商品画面の物と実際に届いた物が全然違って問い合わせたが結局交換してもらえず、返金もしてもらえませんでした。自分でちゃんと口コミを見たり、安全かを確認すべきだったと反省している。

○消費者がやるべきこと（やっていること）

- 今は何でも便利になってきているが、通販利用をする場合は少なくとも1～2日はよく考えることが適切だと思う。以前、トラブルまでは行かなかったが、失敗したケースがあってそれからは慎重に処理している。
- トラブル防止のため、お試し定期購入は避ける。トラブルに遭った際には消費生活センターなど行政機関があることを知っておくべき。
- スマホを開くと次々と広告が出て嘘か本当か分からないが、良いようにしか書かない文句で非常に危険だといつも思っている。同じものでもその人自身に合う合わないはあるだろうし、口コミを見ても良いことが多く書かれているように思われ、またその口コミもお金をもらいその意見を載せていると聞いたことがあるので、自分自身でよく調べて購入するしかない時代なのかと思う。

○行政や事業者がやるべきこと（やって欲しいこと）

- 動画サイトを見ている漫画アプリを見ている効果のなさそうな怪しい商品の広告ばかり見る。同じ医者の画像や動画を違う商品の広告に使い回していたり、見るからに偽りの内容だと思う。ただ、子どもや若い子が真に受ける可能性があるため、怪しい動画を通報できるように広報もボタン1つで通報できたら良いと思う。
- トラブルに遭ったらすぐに書き込める安全な公式サイトがあったら良いと思う。インターネット上のアカウントがなくても、スマホに疎くても書き込める仕組みがあったら良い。