

幕別町消費者被害防止 ネットワークニュース

第121号



【相談事例紹介】ネット通販で1回限りのつもりで注文したら、定期購入になっていた！？

相談 SNSの広告から1回限りのつもりで美容液を申し込もうと入力を進めていくと、割引クーポンが表示され、安くなるならとそれを利用した。商品が届いてしばらくすると2回目の商品が届き、その時点で4回の購入が条件の定期購入契約だと分かった。通販会社に解約を申し出ると、「規約に記載している」と4回購入するように言われた。

回答 この相談では、表示が分かりにくかったために相談者が気付かずに申し込んでしまったと通販会社に伝えて話し合った結果、割引のない通常価格で1回分の代金を払って解約できましたが、当初の代金より高額になってしまいました。このように、消費者が気付かないうちに判断を誤らせて、不利な意思決定をするように誘導する仕組みを**ダークパターン**といいます。

【ダークパターンの例】

- 定期購入が販売条件であることを離れたところに小さく表示をする。
- 会員登録をしないと商品を見ることができない。購入できない。
- 事業者にとって都合のよい選択肢を初期設定していたり、何度も通知したりして選ばせようとする。
- 連絡先を分かりにくくして解約させないようにする。
- 「現在〇名が見ています」「〇〇分以内」「あと〇個」と表示して慌てさせて、急いで商品を購入させようとする。



通信販売では、一定期間無条件で契約解除ができる「クーリング・オフ」が適用されません。通信販売を利用する際には、注文を確定する前に一呼吸置いて、契約内容(特に解約条件)をよく確認してから申し込みましょう。また、ネット通販利用時は、トラブルに遭った場合の証拠として、広告や最終確認画面のスクリーンショットを撮っておきましょう。

消費生活センターから

◆ 契約するときは、契約内容をよく確認してから

環境が新しくなる時は、さまざまな契約をする場面が増え、消費者トラブルに巻き込まれる可能性が高くなります。契約時は内容をよく確認し、納得してから契約をしましょう。トラブル時は消費生活センターに相談してください。

ひとこと助言

- 旅行予約サイトでの予約は、そのサイトのキャンセル等の条件や契約内容に従うことになります。消費者自身が十分に確認する必要があります。
- 同じ宿泊施設等でも、プランごとにキャンセルできる期間が決まっていたり、キャンセルはできても返金不可のものがあります。申し込み前にしっかり確認しましょう。
- サイトの運営事業者が、日本なのか海外なのかを確認しましょう。海外事業者の場合、コミュニケーションを取るのが難しい場合や日本の法律等を用いた交渉が難しい場合があります。連絡方法や日本語で対応されるか等カスタマー対応窓口についてもよく調べましょう。
- 氏名(英字氏名のつづりや姓名の順など)、旅行日程、メールアドレス等入力情報のミスにも気をつけましょう。最終確認画面のスクリーンショットを撮り、申し込み内容に問題がないことを確認した上で、申し込みボタンを押しましょう。
- 困った時は、お住まいの自治体の消費生活センター等に相談してください(消費者ホットライン188)。海外事業者とのトラブルは国民生活センター越境消費者センター(<https://www.ccj.kokusen.go.jp/>)でも相談を受け付けています。

**見守り
新鮮情報**

契約内容は自身で よく確認!

ネットの旅行予約

キャンセルできたのに「なぜ?!」

トラブル予約サイト
マイページ
0月0日 0000時00分 キャンセル
返金はできません。

©Kurosaki Gen

事例1 旅行予約サイトでホテルを予約した。直後、日付を間違えているのに気づき、マイページからキャンセルしたが、**返金できない**と表示された。確認するとサイトに「返金不可」と表示があった。返金されないのは困る。(60歳代)

事例2 海外事業者が運営する旅行予約サイトでホテルを予約したが、キャンセル料無料の期間なのにクレジット決済され、**代金が戻らない**。サイトに問い合わせると、カード引き落とし明細を添付して送るように言われ返信したが、その後**連絡が取れない**。返金してほしい。(60歳代)

引用:「見守り新鮮情報 第533号(2026年1月22日発行)」

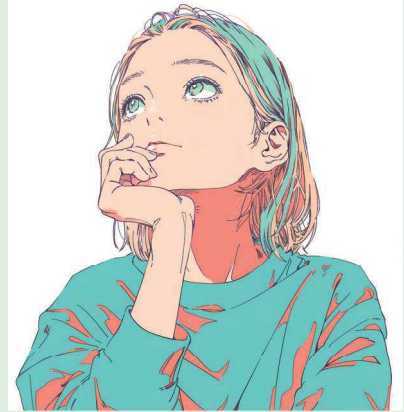
幕別町消費生活センター(電話相談: ☎55-5800)

窓口	札内	月曜～金曜	午前9時～午後4時 ※忠類:事前予約が必要	札内コミュニティプラザ 消費生活センター
	幕別	火曜・木曜		役場 1階相談室
	忠類	第2・4水曜		忠類コミュニティセンター



考えて考えて考えて考えて

考えて
「帰ります」
も、あります。



“契約しないと帰れない”なんてことはありません。

お試しエステで勧誘を受けても、即決するのはやめましょう。

「お得な契約」と言われても、1回分のエステの価格を
しっかり確認しましょう。

エステだけでなく、一緒に契約した物も、クーリング・オフや
中途解約ができる場合もあります。

消費生活センター等に相談しましょう。



詳細情報はこちらをチェック

<https://www.caa.go.jp/notice/entry/044947/>



トラブルに
困ったら

消費者ホットライン

188

