



## いいえっ

本当にお得？

注文確定の前に契約内容をしっかり確認

2022. 8

編集・発行

浜松市くらしのセンター

〒432-8032

浜松市中区海老塚町51-1

【電話相談】

市民相談 457-2025

交通事故相談 457-2233

消費生活相談 457-2205

ネット通販などで「初回無料」「お試し価格」などと表示されている広告を見て、1回だけのつもりで申し込みをしたところ、複数回の定期購入が条件だった。さらに、解約するための電話がつながらず、なかなか解約できないといったトラブルが増えています。



今月号では、定期購入のトラブル事例と注意点を紹介します。

### ◆ 事例 初回 500 円でも 5 回継続購入が条件、解約を断られた・・・

SNS 上に通常約 6,000 円のシャンプーが初回 500 円で購入できるとの広告があり、クレジットカード決済で注文した。再度購入しようと思いい同じ広告を見たところ、注文を確定する画面の上方に、細かい文字で「5 回継続購入」の記載が一部分だけ見えているのに気付いた。画面をスクロールしなければ全体が表示されず、前回は気が付かなかった。事業者に解約したいと伝えたが、「5 回継続購入の条件は明記されている」と言われ、断られた。  
(当事者：60 歳代 男性)



### ◆ ひとつアドバイス

- ネット通販の注文画面では「初回限定」などとお得感を強調した表示に比べ、購入条件が小さく表示されていたり、気付きにくい場所に表示されていたりして、分かりづらいことがあります。画面の隅々まで見るなどの注意が必要です。
- 注文を確定する前に、定期購入が条件になっていないかを確認し、定期購入が条件の場合、継続期間や支払うことになる総額など契約内容もしっかり確認しましょう。
- 特定商取引法が改正され、事業者は最終確認画面で、前項の購入条件や数量、金額、支払方法などの注文内容を明確に表示しなければならなくなりました。誤認させる表示により消費者が申し込みをした場合は、契約を取り消せる可能性があります。
- 最終確認画面はスクリーンショットで保存しましょう。
- 困った時、不安に思った時、トラブルにあった時は浜松市くらしのセンター等に相談しましょう。

(浜松市くらしのセンター：457-2205、消費者ホットライン 188)

【参考・引用】見守り新鮮情報 第 425 号 (2022 年 7 月 5 日) 発行：独立行政法人国民生活センター



## フェイクニュースに備えよう



インターネットの進化によって、生活や仕事は大変便利になりました。しかし、多くの情報の中には偽の情報や根拠が曖昧なものなど、社会にマイナスの影響を与えるものもあります。今月と来月の2回にわたり、フェイクニュースへの備えについて紹介します。

### フェイクニュースに備えるために

フェイクニュースという言葉を目にする機会が増えてきた。フェイクニュースは内容に誤りがあることで社会に害を与えるものをいう。

2016年のアメリカ大統領選で注目されたが、日本でも、2016年4月に発生した熊本地震の際に動物園からライオンが逃げたというフェイクニュースが瞬く間に拡散され、大きな混乱がもたらされた。最初に投稿した人は面白半分かもしれないが、それを目にして正義感からみんなに伝えないといけないと思い拡散する人が多かったのだろう。私の家族も東日本大震災の際に友人から届いた誤情報を近所の方に伝えていたことがある。無意識のうちにフェイクニュースに加担していたわけだ。

ネット社会の進展によってフェイクニュースは増加傾向にあり、特に、社会全体が不安な状態にある時や大きなイベントの際に増える傾向がある。最近では、新型コロナウイルス関連のものも多く、2020年のトイレットペーパー買い占め騒動は記憶に新しい。

トイレットペーパーは中国産が多いため、新型コロナウイルスの影響でこれから不足する、という偽情報が流布した。2月末にSNSに投稿され、4月ごろまで全国的に品薄、品切れ状態が続いた。

興味深いのは、消費者が偽情報を入手した最も多かったメディアは最初に投稿されたSNSではなく、それを報道したテレビだったということだ。

最初に投稿された偽情報自体はほとんど共有されておらず、それを否定する報道が、マスメディアで拡散された結果である。テレビに流通大手の方が登場し、トイレットペーパーが山積みされた倉庫の様子を公開され「在庫は十分にあります」と伝えていたのをよく覚えている。小売店でトイレットペーパーが品切れを起こしているのは、急増する需要に物流が追いつかないからということであった。

総務省の調査によると、新型コロナウイルスの影響でトイレットペーパーが品不足になると信じていた人はごくわずかだった。トイレットペーパーを買いに走った人は、偽情報を信じた他の人に買い占められる前に買っておかないと自分が困る、と考えたのだ。社会心理学で社会的無知と呼ばれ、人間の社会行動は個人単独で起きているのではないことが分かる。

(次号に続きます)

【参考・引用】 消費と生活 2022 5・6月 No.365 消費生活アドバイザー 糸島 節子



主要生活物資価格調査結果は、総務省統計局が実施している「小売物価統計調査」  
をご覧ください(<https://www.stat.go.jp/data/kouri/doukou/index.html>)



消費者庁イラスト集より