

化粧品の定期購入トラブルが急増中!

定期購入トラブルとは？

定期購入とは、同じ商品を一定の間隔で継続的に購入するサービスです。食品や日用品などで広く利用されており、消費者にとっては毎回注文する手間が省ける便利な購入形態です。

一方で、近年、契約内容や仕組みをめぐる、以下のようなトラブルが増加しています。

- 「定期縛りなし」、「回数縛りなし」という広告を見て、「1回だけ」と思って注文したところ、実際は定期購入の契約だった。
- 定期購入だと分かった時点で解約を申し出たところ、「初回のみで解約する場合は、通常価格との差額を支払う必要がある」と言われた。
- 「いつでも解約できる」と表示されていても、実際に解約しようとする、事業者につながらず、解約の手続きができない。

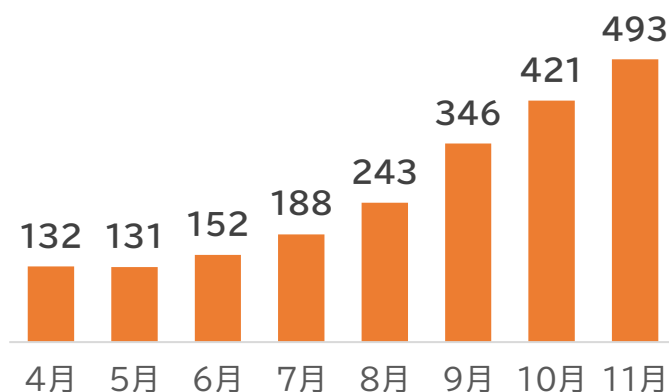
特に「化粧品」の定期購入に関する相談が急増中！

令和7年4月～11月の間に、県内の消費生活相談窓口寄せられた化粧品の定期購入に関する苦情相談件数は2,106件(前年同期1,345件。約1.6倍)と、今年度に入ってから急増しています。

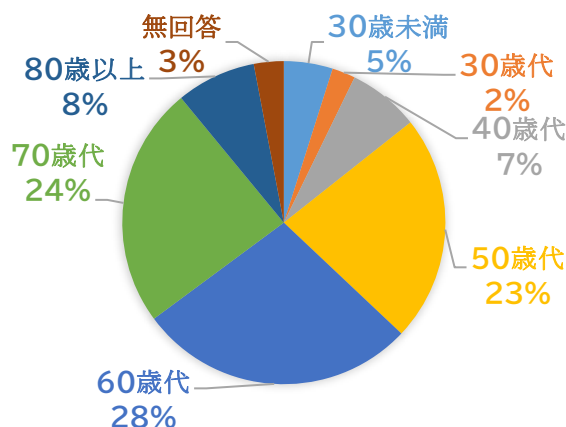
化粧品の定期購入に関する相談が多い理由として、年代を問わず美容への関心が高いこと、スマートフォンの普及により広告から簡単に商品を購入できる機会が増えたことなどが考えられます。

なお、相談の契約当事者を年代別に見ると、50歳代が23%、60歳代が28%、70歳代が24%などとなっています。

●化粧品の定期購入に関する苦情相談件数の推移
(令和7年4月～11月)



●年代別割合(令和7年4月～11月)



注 本資料の相談件数は、令和7年11月30日までに神奈川県内の消費生活相談窓口で受け付け、PIO-NET(パイオネット:全国消費生活情報ネットワークシステム)に登録された苦情相談件数です。PIO-NETの情報は更新されるため、過去の公表値と異なる場合があります。

具体的な相談事例

定期購入の相談事例①（「回数縛りなし」だけど定期購入！）

事例

SNSで「初回限定価格●●円」という化粧品の広告を見て、安いと思い購入した。広告には、「回数縛りなし」と記載があり、定期購入ではないと思っていたが、納品書を見て定期購入の契約だったと分かった。事業者にも初回のみで解約すると伝えたところ、「初回のみで解約する場合は、通常価格との差額を請求する」と言われた。差額を支払わずに、解約したい。

消費生活センターの対応

○インターネット通販において、注文を確定する前に表示される「最終確認画面」には、商品の数量、定期購入の場合は2回目以降の支払い金額、解約方法などの記載が義務付けられていることを説明した。

○「最終確認画面」にこれらの表示がなかったり、内容が分かりにくかった場合には、解約について事業者と話し合うよう助言した。

○後日、相談者から、「初回の金額のみを支払い、無事に解約できた」と報告を受けた。

定期購入の相談事例②（解約ができない！）

事例

SNSの広告で、「お試し価格〇〇円」と書かれていた化粧品を購入した。商品が届いた後で、それが定期購入の契約だったことに初めて気づいた。契約書には、解約は「次回発送予定日の▲日前までに電話で連絡」という記載があったので、2回目以降は解約したいと思い、何度も電話をしたが、混雑していてつながらず間に合わなかった。できれば、3回目からは解約したい。

消費生活センターの対応

○日時を変えて、電話をかけてもつながらない場合は、メールや手紙など、方法を変えて連絡するよう助言した。

○後日、相談者が事業者にも「解約したい」旨をメールで連絡したところ、「3回目以降の解約に応じる」との返信があり、無事に解約することができたと報告を受けた。

他にもこのような相談が…

化粧品に関しては、定期購入に関する相談だけでなく、使用による健康への影響を訴える相談も増えています。そのような場合には、直ちに使用を中止し、速やかに医療機関を受診するようにしましょう。

事例

- ・ ネット通販でまつ毛美容液の定期購入を注文し、使用してみたところ、目がかゆくなった。そこで、解約しようと電話をかけたが、なかなかつながらない。
- ・ SNSで「回数縛りなし」という広告を見て初回限定価格でしわ取りクリームを購入した。使用後に肌が赤くなったため、解約を申し出たが、通常価格との差額を請求された。

トラブルを防ぐために

定期購入トラブル防止のポイント

1. 通信販売はクーリング・オフができません！

通信販売ではクーリング・オフの適用がないため、返品や解約に関しては、事業者が定めるルールに従う必要があります。購入前に契約条件をしっかりと確認しましょう。

2. 「定期縛りなし」、「回数縛りなし」に注意！

「定期縛りなし」、「回数縛りなし」という記載があっても、それが「1回限り」の購入でもOKであることを意味するとは限りません。実際には「最低購入回数の指定がない定期購入契約」を指している場合があるため、注意が必要です。

3. 「いつでも解約できる」という表記に注意！

「いつでも解約できる」と書かれていても、「何度、電話をしてもつながらない」、「解約は次回発送日の▲日前まで」といった制限があるなど、思うように解約できないケースがあるため、注文前に解約方法や条件をしっかりと確認することが大切です。

4. 「最終確認画面」の保存を忘れずに！

契約内容の証拠として、注文確定前の最終確認画面をスクリーンショットなどで保存しておきましょう。保存しておくことで、万が一トラブルが発生した場合に重要な資料になります。

「最終確認画面」で確認すべきチェックリスト

- ☐ **定期購入が条件**になっていませんか？
- ☐ **継続期間**や**購入回数**が設定されていませんか？
- ☐ **支払う総額**はいくらになるか確認しましたか？
- ☐ **返品**や**解約の条件**を確認しましたか？
- ☐ 解約時の**連絡方法**を確認しましたか？
- ☐ **利用規約**の内容を確認しましたか？
- ☐ **「最終確認画面」をスクリーンショットで保存しましたか？**

ネット通販のアドバイス

スクリーンショット
ネット通販を利用するなら **画面保存!**



事業者と契約内容でトラブルとなる場合に備え、
最終確認画面※を保存する
ようにしましょう！

※インターネット通販サイトで、消費者が「注文を確定する」等のボタンを押すことで、契約完了となる画面のこと

便利なスクリーンショット、どうやるの？

スクリーンショットとは、パソコンやスマートフォンの画面に表示されている内容を、そのまま写真のように保存する機能です。例えば、画面に出ている情報を記録したり、誰かに見せたいときに使います。ボタンを押すだけで簡単にできるので、便利な機能です。

ご注文内容の最終確認

- ・ お名前 △△ △△
- ・ お届け先 ×××××××
- ・ 商品 □□ 1個 2,000円
送料 0円
合計 2,000円

※本コースは、ご連絡がない限り、毎月お届けするコースです。
※解約は10日前までに電話でご連絡ください。

- ・ お支払方法 コンビニ後払い
※商品に同封する請求書により、到着後7日以内のお支払い
- ・ 発送方法 宅配便
- ・ お届け時期
初回 ご注文完了後7日以内に発送
2回目以降 毎月7日に発送
- ・ ご注文完了後のキャンセル等について
××××××××××
××××××××××
××××××××××

注文を確定する TOPページに戻る
(注文は確定しません)

Android の場合

例 音量(小)ボタンと電源ボタンを同時に押す。

解説の動画は
こちら



iPhone の場合

例1 音量(大)ボタンと電源ボタンを同時に押す。

例2 ホームボタンと電源ボタンを同時に押す。

解説の動画は
こちら



動画提供元 埼玉県消費生活支援センター

■ 最終確認画面の例

お役立ち情報

「かながわ消費生活注意・警戒情報」による注意喚起！

消費生活相談窓口には、さまざまな相談が寄せられています。その中から、特に消費者の皆様にご注意いただきたい事項や、消費生活に関する役立つ情報を、チラシやホームページを通じて毎月お届けしています。

【問合せ】県消費生活課相談第二グループ 045-312-1121 内線2662
※県ホームページから、チラシのデータをダウンロードできます。



<県HP>

※2月号は2月18日に
掲載予定

「かながわ消費者施策推進指針」わかりやすい版を作成！

令和7年3月に中長期的な視点に基づく消費者施策展開の基本方針である「かながわ消費者施策推進指針」を改定しました。この指針をより多くの方に理解していただくため、「わかりやすい版」を作成しました。ぜひご活用ください。

【問合せ】県消費生活課企画グループ 045-312-1121 内線2621
※県ホームページから、冊子のデータをダウンロードできます。



<県HP>



<表紙>

「悪質商法目安箱」を設置中！

業者からの不当な勧誘や誤解を招く広告表示に関する情報を受け付けています。不審な勧誘や広告表示を見かけた場合は、県ホームページの「悪質商法目安箱」に情報をご提供ください。

【問合せ】県消費生活課指導グループ 045-312-1121 内線2630



<県HP>

SNSで毎週金曜日に情報を発信！

X(旧Twitter)で注意すべきトラブルに関する情報やアドバイス、その他お役に立つ情報を毎週発信しています。ぜひフォローやリポストをよろしくお願いします！

【問合せ】県消費生活課企画グループ 045-312-1121 内線2621



<X(旧Twitter)>

契約に関するトラブルについては、消費生活センターにご相談ください。

消費者ホットライン

トラブルで困ったときはお電話を！

局
番
なし

い
や
や
188
番

ご自由にコピー・閲覧していただき、消費者被害の未然防止にお役立てください。



国民生活センター
公式LINE
はこちら▶▶▶



神奈川県くらし安全防災局くらし安全部消費生活課 発行

【この資料に関する問合せ】県消費生活課 電話(045)312-1121(代)内線2660