

消費者を守るルールが見直されました ～特定商取引法の改正～

契約トラブルや悪質商法から消費者を守るための対策として、「特定商取引法」が一部改正されました（一部を除き令和4年6月1日施行）。これまで消費者トラブルの多かった送り付け商法や通信販売の詐欺的な定期購入商法への対策、消費者の利益擁護の増進のための規定が盛り込まれています。

そこで相談事例をあげながら、改正点について解説していきます。



特集 消費者を守るルールが見直されました
～特定商取引法の改正～

- ▶ 第51回目黒区消費生活展
「学ぼう!サステナブルな消費」
- ▶ サブスクリプション(定額制)サービスの
トラブルに注意

目黒区消費生活センター

相談専用 **03-3711-1140**

平日 9:30～16:30 (受付は16:00まで)



めぐニャン

消費生活で困ったときはすぐ相談!

目黒区消費生活センター



めぐニャン

消費者を守るルールが見直されました

～特定商取引法の改正～

相談事例：送り付け商法

海外から荷物が届き、開封したらビニール包装されたマスクが数十枚入っていた。配送伝票には私の名前と住所がローマ字で書かれているが、事業者名は難しい漢字で読めない。私はインターネット通販を利用しておらず、家族に確認したが、誰も心当たりがないという。どうすればいいか。



1 送り付け商法とは

購入の申し込みをしていない者に、金銭を得ようとして一方的に商品を送り付け、その代金を請求する手口です。

2 代金の支払いは

売買契約に基づかずに一方的に商品の送付があっても、売買契約は成立していないので、支払う必要はありません。

3 改正の主な内容

改正前は、送り付け商法で一方的に送付された商品については、消費者はその商品の送付があった日から起算して、原則14日を経過するまでは処分することができませんでした。改正法（令和3年7月6日施行）により、**送り付け商法で一方的に送付された商品については、直ちに処分が可能**になりました。処分をしても支払い義務は生じません。

4 海外から商品が送付された場合には

海外から日本国内に居住する消費者に送り付けられた商品も適用対象です。

5 処分する前に確認すること

以下に該当する場合、送り付け商法ではないので、処分するとトラブルになる場合があるので注意しましょう!!

- ・以前自分が注文した商品である場合
- ・誰かからのプレゼントの場合
- ・送り状の宛名が間違っているなど、誤配送の場合



6 誤って支払ってしまったら、対応に困ったりした場合には

送り付け商法で誤って代金を支払ってしまった場合、その代金の返還請求が可能です（海外業者等、難しい場合もあります）。対応に困ったら、消費生活センターに相談してください。



相談事例：通信販売の詐欺的な定期購入商法

芸能人も使っている化粧品が「通常価格1万円のところ、初回お試し980円」と表示されたスマートフォンの広告を見て、公式サイトにアクセスした。定期購入契約だが、「定期購入縛りなし」「いつでも解約可能」と表示されており、軽い気持ちで注文した。後日届いた商品を使ってみたら肌に合わなかったため、解約しようと思って販売業者に連絡したら、「1回目で解約するには通常価格との差額の支払いが必要だ」と言われた。そんな条件があるなら注文しなかった。差額を払う必要があるのか。



1 通信販売の詐欺的な定期購入商法の主な手口とは

- 定期購入であることをはっきりわかるように表示せずに販売する手口
- 定期購入であることを表示し、「いつでも解約可能」と称して販売するが、実際には解約に厳しい条件があり、簡単には解約できないことをはっきりわかるように表示しないで販売する手口

が主なものです。

消費者にとって不利な条件は販売ページのどこかに記載されている可能性はありますが、有利な強調表示に引っ張られ、消費者が誤認して申し込んでしまうことにつけこんだ、悪質な手口です。

2 最終確認画面に取引の基本的な事項がわかりやすく表示されることに!

消費者が誤認することを防ぐため、改正法では、**特定申込画面※において、取引の基本的な以下の事項について、わかりやすく表示することが義務付けられ、誤認させるような表示が禁止**されました。

※インターネット通販における最終確認画面等、事業者が定める様式等に基づいて申込みが行われるもの

義務付けられた表示内容

- ・分量
- ・販売価格
- ・対価
- ・支払時期
- ・方法

- ・引渡・提供時期
- ・申込期間（期限のある場合）
- ・申込の撤回・解除に関すること



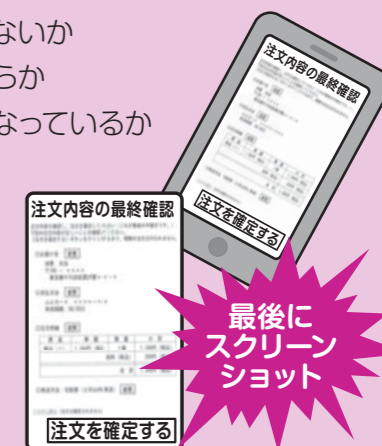
3 契約の取消しルールの創設

このようなルールに違反して、事業者が必要な表示をしなかったり、不実の表示や誤認させるような表示をしたりすることで消費者が誤認して申し込んだ場合、**契約の取消しができる規定が創設**されました。

4 申込み前に特定申込画面で確認すること

以下の点を確認しましょう!

- ・定期購入が条件になっていないか
- ・定期購入が条件の場合、継続期間や購入回数を決められていないか
- ・支払総額はいくらか
- ・解約条件はどうなっているか



最後に特定申込画面をスクリーンショットで必ず保存しておきましょう!

その他の改正：電磁的記録によるクーリング・オフの導入 消費者からのクーリング・オフの通知について、書面だけでなく、電磁的記録により行うことが可能になりました!

1 「電磁的記録」による通知の代表例は

電子メールや FAX、販売業者等が自社のウェブサイトにて設けるクーリング・オフ専用フォーム等による通知が該当します。

2 「電磁的記録」による通知の効力はいつから……

書面と同様に、**通知を発したとき**にその効力が生じます。

3 消費者が気を付けるべきこと

事業者は合理的な範囲で電磁的記録による通知方法を特定することが可能です。まずは契約書を確認し、具体的な通知方法が記載されている場合にはそ

れを参照した上でクーリング・オフ通知を出しましょう。電子メールの場合は送信メールを、クーリング・オフ専用フォームの場合は画面のスクリーンショットを**必ず保存**しておきましょう。



消費生活センターからのお知らせ

第51回目黒区消費生活展「学ぼう!サステナブルな消費」

消費者グループ等によるパネル展示と映画上映会を行います。食べものの安全、環境、ごみ問題などパネルや映画を観て、消費者の視点から「サステナブル(持続可能)な消費」を、一緒に考えてみませんか。上映会の日には手作り品、お菓子販売もあります。

主催：目黒区消費生活展 実行委員会

パネル展示

期間：10/17(月)～11/5(土)(土日祝日を除く。10/22、11/5は開催) 9時～17時(入場は16時30分まで)、場所：消費生活センター

パネル展示のテーマ	団体名
このままでいいの?プラスチックごみ問題	目黒区消費者グループ連絡会
買い物ルールで地球温暖化を食い止める!!	めぐろ買い物ルールを広める会
今日からできるプラスチック減量アクション	エコライフめぐろ推進協会
私たちの2030 行動宣言	23区南生活クラブ生協まち目黒
子どもたちの心と身体の健やかな成長のために…	平塚幼稚園くらしを守る会
身の周りには有害化学物質がこんなに!	生協パルスシステム東京 目黒連絡会
ちょっと待って“その香り”有害物質が潜んでいる!! Part2	お母さんの勉強会「虹」
暮らしを守る計量制度	東京都生活文化スポーツ局計量検定所

映画上映会 (事前申込制)

開催日：10/22(土)・11/4(金)

場所：消費生活センター

タイトル：

「カレーライスを一から作る」
「マイクロプラスチックストーリー(日本語吹き替え版)」

詳しくは消費生活展実行委員会のホームページをご覧ください。か、消費生活センターへお問い合わせください。



はい 消費生活相談です サブスクリプション(定額制) サービスのトラブルに注意

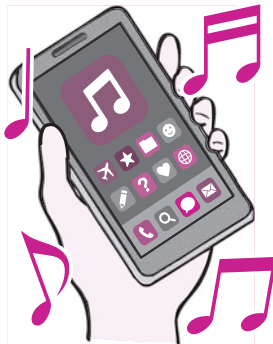
Q

「30日間無料トライアル」という動画配信サービスのネット広告を見つけ、クレジットカード情報を入力し会員登録した。すぐに何度か利用したが、その後は利用していない。最近、クレジットカードの利用明細を確認すると、動画配信会社から毎月1,000円が請求されていた。サービスは利用していないので返金してほしい。

A

今回のケースは、無料期間中に解約しなければ自動的に有料プランに移行するサブスクリプション(以下、サブスク)の契約になっていました。事業者が定めた解約方法で解約手続きをしない限り、自動的に支払いは継続される旨、利用規約に記載がありました。

サービスを利用しなかったとしても、契約は続いているので、料金を支払わなければなりません。



めくニャンからの アドバイス

サブスクとは、定額料金を定期的に支払うことで商品やサービスを一定期間利用できるサービスのことで。動画や音楽の配信、レンタル(洋服・車・家具など)、専門家相談、外食など様々な業種で広がっています。中には契約内容を正しく認識しないまま契約し、トラブルになるケースがみられます。

ネット上での申込みが多く、サブスクの契約期間中はいつでもサービスを受けられますが、解約しない限り契約は自動更新されるのでサービスを利用しなくても料金が発生します。

- 申込み前に、契約の相手方の事業者名、無料期間や自動更新時期なども含めたサービス内容、解約方法を確認しましょう。
- 申込み時の最終確認画面、ID・パスワードは必ず保存しておきましょう。
- 利用していないサブスクの支払いがないか、クレジットカード等の明細は、毎月確認しましょう。
- 困ったときは一人で悩まず、消費生活センターにご相談ください。

シグナル116号に関するご意見や今後の発行に関するご要望をお寄せください。

発行 目黒区消費生活センター
(目黒区産業経済部産業経済・消費生活課)
〒153-0063 目黒区目黒2-4-36 目黒区民センター内
TEL：03-3711-1133 FAX：03-3711-5297

目黒区 消費生活

検索

メールマガジンを
配信しています。

