

相談時間 月曜～金曜日9時～16時30分
土曜日9時～12時 13時～16時

相談電話 088-823-9433

町内会では、回覧をお願いします。

通信販売のルールが変わりました

通信販売の市場規模が拡大し続ける中で、ネット通販の定期購入トラブルが後を絶ちません。消費生活センターで受ける相談で多いものは、「一回だけと思って注文したのに定期購入になっていた」「いつでも解約できる定期購入なのに、販売会社に電話が繋がらず解約できない」といった内容です。全国的にこうした状況が続いていることを受けて、通信販売のルールを定めた「特定商取引に関する法律」が改正されました。

慎重度
チェック!

ネット通販の定期購入トラブルを防ぐためには
次の事柄を一つ一つ確かめることが大切です。
あなたはどれくらいチェックしていますか？



- 1回限りの購入?
- いつでも解約できる定期購入?
- 購入回数が決まっている定期購入?

- 2回目はいくら?
- 支払代金の合計はいくら?
- 支払方法はコンビニ後払い? 代引き? クレジットカード?

- 販売会社の名称は?
- 販売会社の連絡先は?

- 解約条件を読んだ?
- 解約する場合、いつまでに手続きが必要?
- 解約の方法は電話? ネットから?

- 返品はできる? できない?
- 返品できる場合の条件は?
- 返品の連絡先はどこ?



ネット通販でトラブルに遭われた多くの方が、動画やゲームのサイトやSNSの広告から販売サイトに移り、申し込んでいます。広告も販売サイトも、商品が優れていることや割引価格で販売していることは強調していますが、契約内容の全容はなかなか表示されないことから、画面に何度も出てくる購入ボタンをタップしてしまい、契約内容を十分に確かめていないようです。**宣伝の部分は読み飛ばしても、契約に関する部分は最後までスクロールしてしっかりと読みましょう。**契約内容を理解した後で注文に進むことを習慣にすれば、トラブルの多くを防ぐことができます。

<新しいルール1>

契約について誤認させる表示が禁止されました。

- (例1) 無料プレゼントへの申込みが、実際は有償契約への申込みであることがわからない表示
(例2) 定期購入ではないと誤認させる表示や、解約の条件がないと誤認させるような表示

<新しいルール2>

最終確認画面に、契約内容の確認のために 次の事項を表示することが義務づけられました。

注文を確定させる前に、定期購入ではないか、定期購入の場合はその条件などをしっかりと確認してください。

表示義務がある事項	注意して確認したい内容
商品などの分量	商品や役務の態様に応じた、数量、回数、期間等 定期購入契約 ⇒ 各回の分量、総分量 サブスクリプション ⇒ 役務の提供期間、期間内の利用可能な回数があればその内容 *無期限や自動更新の場合は一定期間を区切った分量の表示が望ましい。
販売価格・対価	複数商品の購入 ⇒ 支払総額 定期購入契約 ⇒ 各回の代金、代金の総額 サブスクリプション ⇒ 無償契約が有償契約に自動で移行する場合、移行時期と支払額 *無期限の場合は一定期間を区切った支払額の表示が望ましい。
支払いの時期・方法	定期購入契約 ⇒ 各回の代金の請求時期と支払時期
引き渡し・提供時期	定期購入契約 ⇒ 各回の商品の引き渡し時期
申込期間	購入期限のカウントダウンなどを行い販売する場合には、申込期限
申込みの撤回、解除 に関する事	解約や返品に関する条件、方法、効果等 *電話で解約を受け付ける場合は、確実につながる電話番号を載せておく必要がある。 *定期購入契約で解約の申し出に期限がある場合は、その申し出期限。 *違約金やその他の不利益が生じる場合は、その旨及びその内容を記載する。

<新しいルール3>

新しいルール1・2に違反する表示によって消費者が誤解して申し込んだ場合は、 契約を取り消すことができるようになりました。

- *消費者が「誤解した」と主張するためには、**ルール違反の証拠**が必要になります。
ネット通販を利用する際は、**最終確認画面をスクリーンショット等で記録して**、万一のトラブルに備えましょう。

最後に

ネット通販を利用する機会はこれからも増え続けると予想されます。
安心して利用するために、今回ご紹介したことをお役立てください。
心配なことや疑問があれば消費生活センターにご相談ください。



政府広報

悪質な通販
サイトでの
落とし穴を
解説します