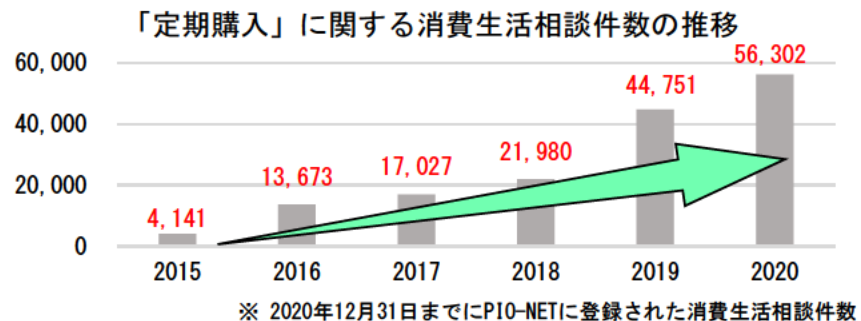


消費者保護ルールの在り方に関する検討会

令和3年特定商取引法改正について  
(通信販売の「詐欺的な定期購入商法」への対策)

2024年2月9日  
消費者庁取引対策課

- 「定期購入」に関する相談件数は近年急激に増加
- 2020年の定期購入に関する相談件数の9割以上がインターネット通販によるもの



## 改正の概要

### 改正事項1

通信販売の申込みに係る最終確認画面等において、

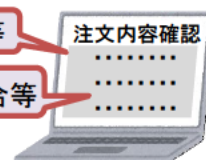
- ①一定の事項（※）を表示するよう義務付け
- ②契約の申込みとなることや一定の事項につき、人を誤認させるような表示を禁止

※商品等の分量、対価、支払時期、引渡し時期、契約の解除に関する事項等

⇒①に違反して表示すべき事項を表示しなかった場合や不実の表示をした場合、②に違反して誤認させるような表示をした場合には、いずれも、行政処分のみならず**直罰の対象**に

✗ 定期購入の条件を表示しない場合等

✗ 定期購入でないと誤認させるような表示をする場合等



### 改正事項2

通信販売において広告をする際に義務付ける表示事項として以下の内容を追加

- ①申込みの期間に関する定めがある場合は、その旨とその内容
- ②役務提供契約の解除等に関する事項

### 改正事項3

通信販売に係る契約の解除等を妨げるため、当該契約の解除等に関する事項等につき、**不実のことを告げる行為を禁止**

⇒違反した場合には、行政処分のみならず直罰の対象に

### 改正事項4

「改正事項1」の規定に違反する表示により消費者が誤認して申込みをした場合の**取消権**を創設

### 改正事項5

「改正事項1」及び「改正事項3」の規定に違反する行為を適格消費者団体の**差止請求の対象**に追加

# 通信販売の申込み段階における表示についてのガイドラインのポイント

## ガイドラインで示す解釈

### 新設規定の対象となる範囲

カタログ・チラシ等の書面で申込みを行う通信販売

申込書面（申込用はがき、申込用紙等）に表示

インターネットで申込みを行う通信販売

申込みの最終段階である最終確認画面に表示

### 表示すべき事項

※消費者が明確に認識できる前提で、一部事項について広告やリンク先を参照する形式等も可

| 表示事項            | ガイドラインの主な内容   |
|-----------------|---|
| 分量              | <ul style="list-style-type: none"><li>定期購入契約の場合には、<u>各回ごとの分量及び総分量</u></li><li>サブスクリプションの場合には、<u>役務の提供期間</u>（設定がある場合は、期間内に利用可能な回数）</li><li>該当する場合には、<u>無期限や、自動更新である旨</u></li></ul> |
| 販売価格・対価         | <ul style="list-style-type: none"><li>定期購入契約の場合には、<u>各回の代金及び消費者が支払うこととなる代金の総額</u></li><li>無償契約から有償契約に自動で移行するような場合には、<u>移行時期と支払うこととなる金額</u></li></ul>                              |
| 支払の時期・方法        | <ul style="list-style-type: none"><li>定期購入契約の場合には、<u>各回の代金の支払時期</u></li></ul>   |
| 引渡時期・提供時期       | <ul style="list-style-type: none"><li>定期購入契約の場合には、<u>各回の商品の引渡時期</u></li></ul>   |
| 申込みの期間          | <ul style="list-style-type: none"><li>消費者が商品自体を購入できなくなる期限がある場合には、正しい申込期限</li></ul>  |
| 申込みの撤回、解除に関する事項 | <ul style="list-style-type: none"><li>定期購入契約において、<u>解約時に違約金その他の不利益が生じる場合には、その旨及び内容</u></li><li>とりわけ、<u>解約方法や解約受付を特定の手段・時間帯に限定する場合等は、その旨</u></li></ul>                             |

- ✓ 原則、最終確認画面上にすべての事項を網羅的に表示
- ✓ 消費者が明確に認識できることを前提として、対象となる表示事項・参照箇所や参照方法を明示し、広告の該当箇所等を参照させる形式も可

# 特定申込みを受ける際の最終確認画面の例

(例1) 法第12条の6に違反しないと考えられる表示

(例2) 法第12条の6第2項第2号違反に該当する恐れのある表示

①カート ②お客様情報入力 ③お支払方法の選択 ④注文内容の最終確認 ⑤御注文完了

### 注文内容の最終確認

お申込み内容 [変更](#)

**サプリメント定期購入コース【5回お届けコース】**

|           |     |            |
|-----------|-----|------------|
| 商品価格      | 初回  | 1,100円(税込) |
|           | 2回目 | 3,300円(税込) |
|           | 3回目 | 3,300円(税込) |
|           | 4回目 | 3,300円(税込) |
|           | 5回目 | 3,300円(税込) |
| 送料(1回当たり) |     | 500円(税込)   |

・各回につき3袋をお届け  
**⇒5回分計15袋となります**  
 ・1袋の内容量は30粒  
 ・1か月に1回発送

商品画像

お支払い方法 [変更](#)

初回のお支払額 (初回の商品価格及び送料) 1,600円(税込)

\*クレジットカード払い(一括)  
 カード名義人: SYUJI TARO  
 カード番号: \*\*\*\* \* 有効期限: XX / XXX

2~5回目の各回のお支払額 (2~5回目の各回の商品価格及び送料) 3,800円(税込)

**5回分のお支払総額 16,800円(税込)**

【クレジットカードでのお支払いの場合】毎月1回分のお引き落とし  
 【コンビニ後払いの場合】商品に同封する請求書により、商品到着後7日以内のお支払い  
 ※商品価格と送料の合計額の引き落とし又は御請求となります。

お届け先 ショウヒ タロウ 〒100-XXXX 消費 太郎様 東京都千代田区霞が関 ×-×-× [変更](#)

発送方法 宅配便(御自宅へのお届け) [変更](#)

お届け時期 初回は御注文の完了から4日以内に発送  
 2回目以降は、前回発送日から起算して1か月が経過する日に発送

御注文完了後のキャンセル・返品・契約の解約について

- ・御注文完了後2時間以内は、ウェブサイトのマイページ内でのお手続き(※1)により御注文のキャンセルが可能です。
- ・商品到着後7日以内であれば返品が可能です。(ただし、不良品の場合を除き、返送費用はお客様負担となります。) 返品された場合、翌月以降の契約も自動で解約されます。
- ・契約期間の途中で御解約される場合には、商品発送の5日前(※2)までに、マイページ内でのお手続き(※3)を行っていただくか、以下に記載の電話番号(※4)へ御連絡ください。商品発送の5日前までの御連絡があれば、お客様に費用負担が生じることはありません。

(※1) マイページの「注文履歴」>「御注文のキャンセル」を押していただき、「キャンセルを受け付けました」のページが表示されるとキャンセル完了となります。

(※2) 前回発送日(商品に同封する案内に記載)から1か月後が次の発送日となります。

(※3) マイページの「注文履歴」>「定期購入解約」を押していただき、「解約手続きが完了しました」のページが表示されると解約完了となります。

(※4) 解約手続き用の御連絡窓口:(電話) XX-XXXX-XXXX

[TOPページに戻る](#)  
(注文は確定されません)

**注文を確定する**

①カート ②お客様情報入力 ③お支払方法の選択 ④注文内容の最終確認 ⑤御注文完了

### 注文内容の最終確認

お申込み内容 [変更](#)

**サプリメント定期購入コース【5回お届けコース】**

**いつでも解約可能!!**

|           |     |            |
|-----------|-----|------------|
| 商品価格      | 初回  | 1,100円(税込) |
|           | 2回目 | 3,300円(税込) |
|           | 3回目 | 3,300円(税込) |
|           | 4回目 | 3,300円(税込) |
|           | 5回目 | 3,300円(税込) |
| 送料(1回当たり) |     | 500円(税込)   |

・各回につき3袋をお届け  
**⇒5回分計15袋となります**  
 ・1袋の内容量は30粒  
 ・1か月に1回発送

商品画像

お支払い方法 [変更](#)

初回のお支払額 (初回の商品価格及び送料) 1,600円(税込)

\*クレジットカード払い(一括)  
 カード名義人: SYUJI TARO  
 カード番号: \*\*\*\* \* 有効期限: XX / XXX

2~5回目の各回のお支払額 (2~5回目の各回の商品価格及び送料) 3,800円(税込)

**5回分のお支払総額 16,800円(税込)**

【クレジットカードでのお支払いの場合】毎月1回分のお引き落とし  
 【コンビニ後払いの場合】商品に同封する請求書により、商品到着後7日以内のお支払い  
 ※商品価格と送料の合計額の引き落とし又は御請求となります。

お届け先 ショウヒ タロウ 〒100-XXXX 消費 太郎様 東京都千代田区霞が関 ×-×-× [変更](#)

発送方法 宅配便(御自宅へのお届け) [変更](#)

お届け時期 初回は御注文の完了から4日以内に発送  
 2回目以降は、前回発送日から起算して1か月が経過する日に発送

[TOPページに戻る](#)  
(注文は確定されません)

**注文を確定する**

※注意事項

- ・解約については、当社の解約専用チャットからの御連絡のみ受け付けております。解約専用チャットは、当社の会員限定アプリをダウンロードすることで御利用いただけます。
- ・会員限定アプリを御利用できないお客様は、公的身分証の写しを同封して解約希望の旨を記載した書面を郵送してください。
- ・電話等での御解約は承っておりません。
- ・解約はいつでも可能ですが、契約途中で解約される場合には、別途解約料が発生します。



# 普及啓発の例

おトクな初回特典での  
ネット注文時には御注意を！

CAUTION CAUTION

お試し無料！  
超お得コース！

申込みの内容は？  
本当にお得・・・？

注文を確認

ちょっと待って!! そのネット注文  
“定期購入”ですよ！

「お試し」「初回限定●%オフ」「解約可能！」などとお得感を強調した  
サプリメント、美容・化粧品、健康食品などのネット注文は

**注文を確認**を押してしまう前に **必ず確認!**  
カウントダウン表示に惑わされずに落ち着いて

## 確認するポイント

### ① 1 回限りの購入ですか？

☞ 「〇か月コース」「定期」「自動更新」「無期限」などの表示があれば  
2 回目以降も届きます

### ② 2 回目からはいくらですか？

☞ 「初回」価格と「2 回目以降」の価格は違います

### ③ 解約の方法は？

☞ 1 回限りで・簡単に・無料で解約できますか？

上記①～③の内容については、改正特定商取引法により、最終確認画面で明確に表示しなければいけません。令和4年6月1日以降、誤認させる表示により申込みをした消費者は、契約を取り消せる可能性があります。個別被害の御相談は「188」へお問い合わせください。

上記①～③の契約内容が  
分かりづらい通販サイトの  
利用時には、入念な確認を  
悪質な通販サイトでの  
落とし穴を解説します

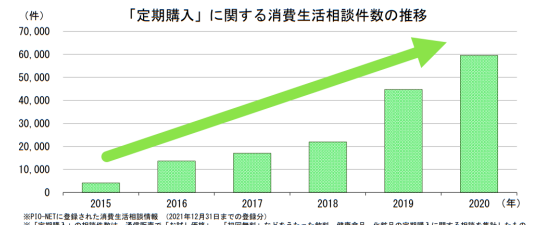
政府広報

困ったときは一人で悩まずに、  
「消費者ホットライン」へ御相談ください

**消費者ホットライン**  
(局番なし) 188

## “定期購入”に関して知っておきたいこと

▶ トラブルはこんなに増えています！



▶ こんなトラブル事例があります

**「お試し実質無料！」**

**「初回限定●%オフ」**

このような化粧品や健康食品などの  
WEB広告を見て「なら初回注文だけで」  
との気持ちで商品を「おトクにお試し」感覚で  
注文したつもりでも…

▶ 実際には、複数回の商品購入が条件  
となる“定期購入契約”を結んで  
しまっていたとの事例が増えています

動画サイト上の広告からダイエットサプ  
リメントをお試し特別価格で1 回限りのつもりで  
注文したが、実際には、複数回購入すること  
が条件の定期購入契約だった  
(♂10代女性 / ♀30代男性)

**「いつでも解約できます」**

そのような広告を見て「解約保証があれば  
安心」との考えで気軽に注文したものの…

▶ いざ解約をしようとするど、  
連絡が取れないケースや、  
追加支払を求められる事例も…

解約手続きを行いたいのにも、事業者に電話が  
つながらず解約できない (♂50代女性)

解約保証の条件として、別途1 か月分の  
商品代金を通常価格で支払う必要があった  
(♂20代女性)

特別価格での購入締切のカウントダウン表示  
に焦って注文したら、5 回目までは解約不可  
な定期購入契約になっており解約を断られた  
(♂50代女性)

▶ トラブル回避のために・・・

- ✓ 証拠を残すため、最終確認画面のスクリーンショットを残しておきましょう
- ✓ 成年年齢引下げにより、2022年4月から一人で契約ができるようになる18歳・19歳の皆さんは、特に慎重に契約内容を確認しましょう！

## サブスクのトラブルに御注意を！

「〇か月無料体験」、「〇か月間無料トライアル」と表示しているも  
気付かぬうちに、自動で有料プランに移行していることも…！？

～ 以下の点に気を付けて、サブスクを利用しましょう ～

①はじめに、事業者名やサービス内容を確認しましょう

☞ どのような事業者から、どのようなサービスを受けられるのか、事前によくチェックしましょう。

②申込み前に、無料・割引期間や解約方法を確認しましょう

☞ 自動で通常料金に移行する場合や自動更新がなされる場合が多いです。また、簡単に解約ができるかどうかともチェックが必要です。

③申し込んだ時に登録した情報を保存しましょう

☞ 解約時などに、IDやパスワードが必要になります。

④毎月、クレジットカード等の支払明細を確認しましょう

☞ 契約期間中は利用しなくても料金が発生します。また、解約したつもりでも、その後引き落としが続いていないか、よく確認しましょう。  
※特に、スマホアプリで申し込んだサブスクは、アプリを削除しても契約自体が解除されるわけではありません。

改正特定商取引法により、通信販売でのサブスクの申込み時に、最終確認画面において、有料プランへの移行時期やその価格、解約に関する事項等の表示、無期限・自動更新であればその旨の表示が事業者にも義務付けられます。令和4年6月1日以降、誤認させる表示により申込みをした消費者は、契約を取り消せる可能性があります。個別被害の御相談は「188」へお問い合わせください。

改正消費者契約法（令和5年施行予定）により、消費者の求めに応じて契約解除に必要な情報を提供することが事業者の努力義務となります。

困ったときは一人で悩まずに、  
「消費者ホットライン」へ  
御相談ください

**消費者ホットライン**  
(局番なし) 188



ご清聴ありがとうございました。

