

なんで？また届いた！

◆定期購入のトラブル◆



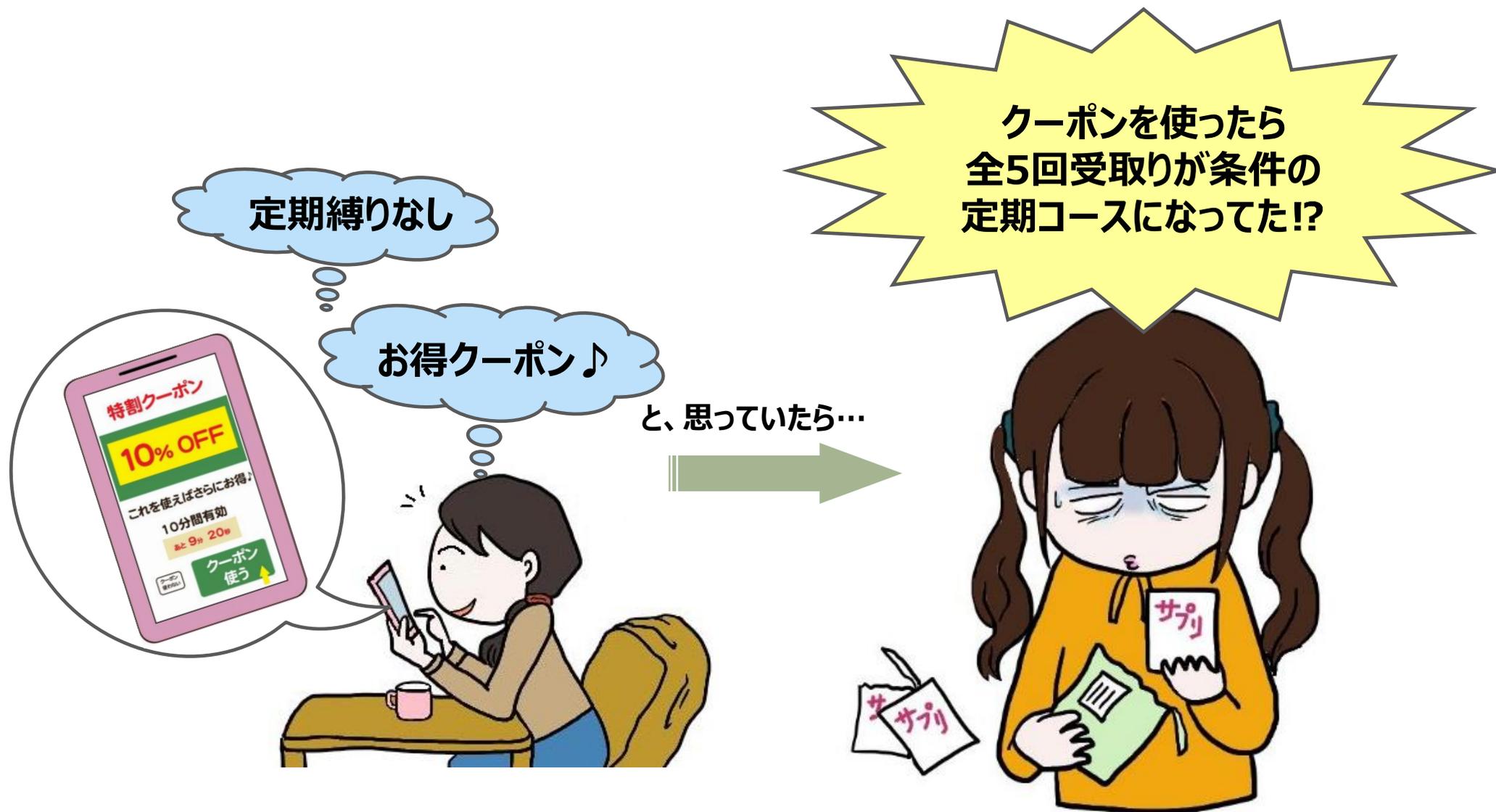
# CASE 1 : 定期購入と気づいていなかった



## CASE 2 : 定期購入とは知っていたが解約できない



# CASE 3 : 契約内容が変更されてる! ?



販売店に連絡したが…

カスタマーセンター

5回の受け取りが  
条件です

返品は  
受け付けません

規約に  
書いてあります

特約は読まれて  
ないのですか？

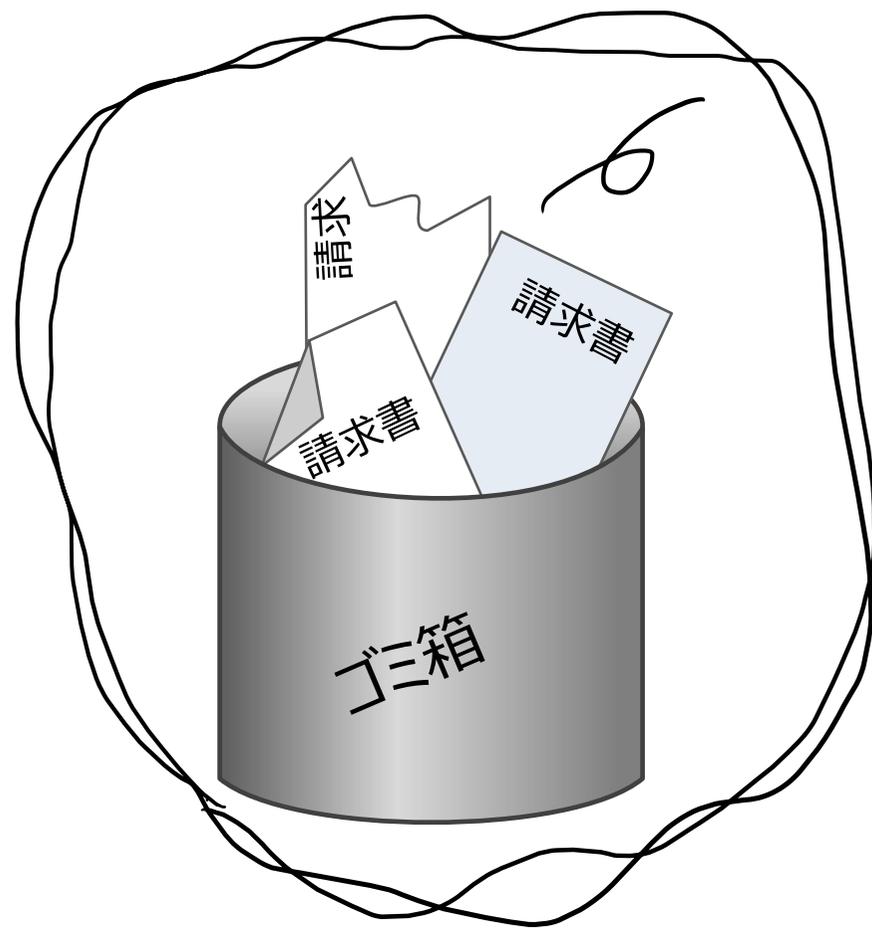
広告に表示しています  
見えていますか？



# 支払いを放置すると...

何コレ?  
とッ、督促!?  
ななな何で?

もしかして  
あの時の  
アレかっ!?



# 定期購入でよくあるトラブル -表示の問題点-

低価格、1回だけと思わせるワード  
「お試し」「モニター」  
「〇〇コース限定」

注文ボタンを押すと、  
注文入力画面にジャンプ  
するので、条件を  
見落としがち

一見、「定期購入では  
ない」と思わせるワード

初めから利用規約に  
チェックが入っている



人気モデル●●も愛用♥

激やせサプリ

●●コース限定100名!

通常価格7,980円がモニター限定

初回

500

(送料無料)

2回目以降は定価の60%引 3,200円

注文はコチラ!

- ・4回以上の購入が条件です。
- ・1回に2袋お届けします。
- ・4回で合計金額は25,600円(送料別)です。

定期縛りなし!

詳細は「解約保証について」をご確認ください

注文入力画面

氏名

住所

電話番号

利用規約に同意する

確認画面へ

特定商取引法に基づく表記  
返品・解約について



ドラマ・漫画で惹きつける

長過ぎるページ・繰り返される契約  
条件に飽きて、見ずにスクロール

でも「私は1本でやめた」  
など、都合の良い言葉は目  
に飛び込んでくる

何度もスクロールしないと  
サイト全体を把握できない

確認画面

ご注文内容

●●コース 500円  
数量 1個  
(送料無料)

500円

お客様情報

氏名 ○田○子 様  
住所 埼玉県川口市…

注文確定

- ・4回以上の購入が条件です。
- ・1回に2袋お届けします。
- ・4回で合計金額は25,600円(送料別)です。

初回の金額  
のみ表示

定期購入の条件に  
気付きにくい

# 定期購入でよくあるトラブル

## -意外と知られていないネット通販の解約ルール-

**クーリング・オフは  
ありません**



**解約・返品は**

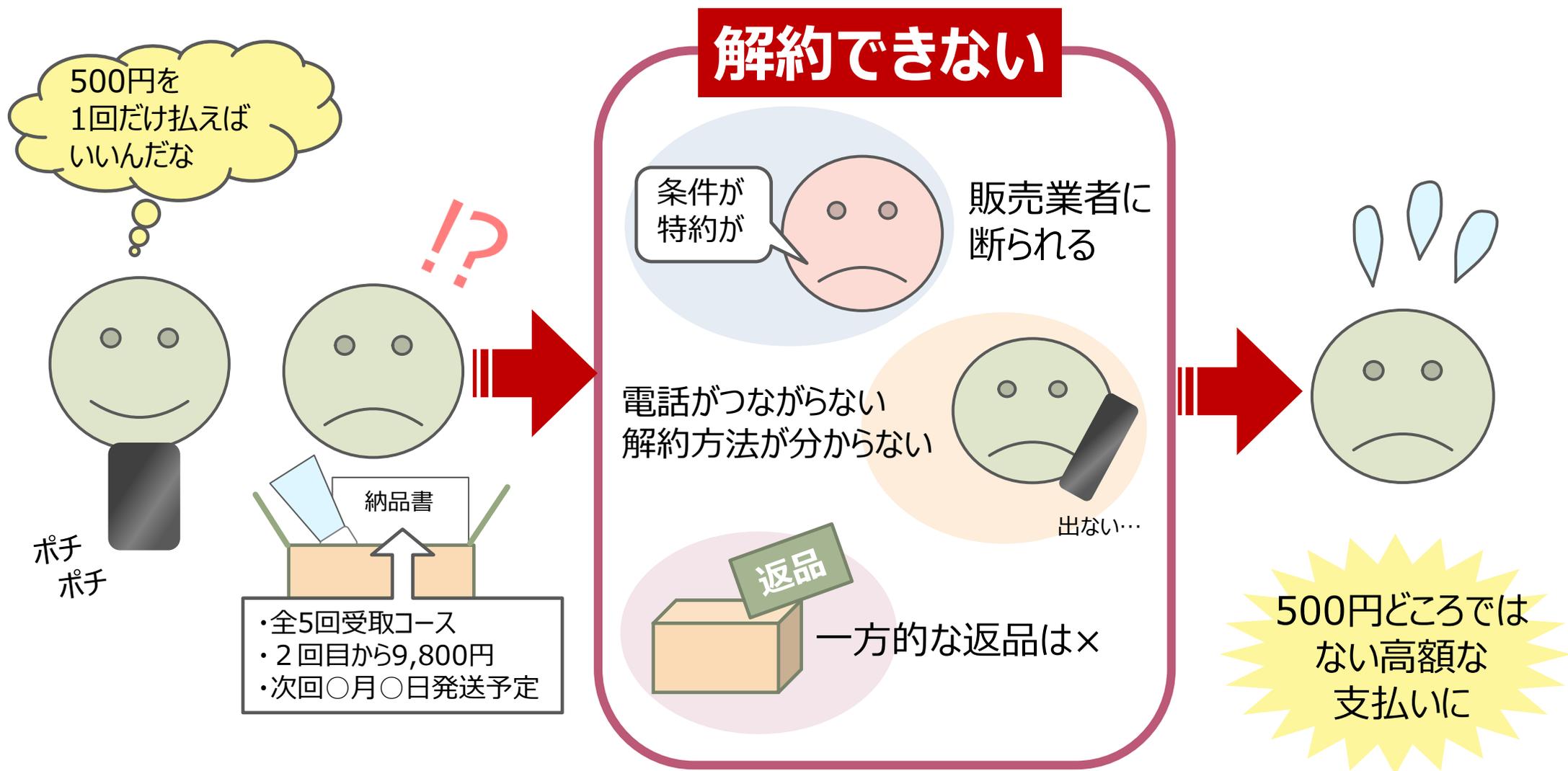
事業者の定めた

**返品特約に従います**

**一方的に返品しても  
解約にはなりません**



# 定期購入でよくあるトラブル -結局、高額な支払いになる-



# 後で「しまった！」とならないために 改正 特定商取引法①

## 改正特定商取引法（令和4年6月1日施行）

- 通信販売で契約の申込み段階における販売事業者等への一定事項の表示の義務付け（第12条の6）
- 消費者を誤認させるような表示の禁止（第12条の6）
- 不実告知の禁止（第13条の2）
- 消費者が誤認して意思表示をした場合の取消権（第15条の4）

ざっくり言うと



◆ 事業者は、消費者が**注文の最終確認画面**を**一目見て契約の全内容がわかる表示**をすること！

◆ 消費者に**思い違いをさせる表示**や**嘘は禁止**！

◆ 消費者が**思い違いをさせる表示**や**嘘**を**本当だ**と**思ってした申し込みは、取り消すことができる**

# 後で「しまった！」とならないために 改正 特定商取引法② -最終確認画面-

## 注文内容の最終確認

### お申し込み内容

#### 定期購入コース

【のけぞるほど得トクコース（全5回）】

- ・ 各回につき2本お届け（全10本となります）
- ・ 内容量：50錠／1本
- ・ 1か月につき1回発送
- ・ この商品は期間限定販売です【申込期間：3月1日～4月30日】



変更

商品価格	500円（税抜）	初回
	10,000円（税込）	2～5回目各回
送料	2,500円（税込）	1回あたり
総額	42,500円（税込）	

### お支払方法

クレジットカード一括

名義人：〇〇〇〇

カード番号：\*\*\*\*-\*\*\*\*-\*\*

有効期限：XX / XXX

【クレジットカード払い】

毎月1回20日

【コンビニ後払い】

商品到着〇日以内

変更

発送方法

宅配便（自宅）

お届け時期

初回は注文完了から4日以内に発送  
2回目以降は毎月10日

### 注文後のキャンセル・返品・解約について

- ・ 注文後24時間以内はマイページ上での手続きにてキャンセル可能です。
- ・ 商品到着後8日以内であれば返品可能です。ただし、送料はお客様負担です。
- ・ 契約期間の途中での解約は、お電話で承ります。

注文確定

## 表示すべき契約事項

分量：数量、回数、期間等

申込期限

価格：各回の代金と、今後支払うこととなる代金の総額

支払時期と支払方法

商品の引渡し時期

込みの撤回・解除：  
解約の申込期限、解約料等



一目見て分かる！

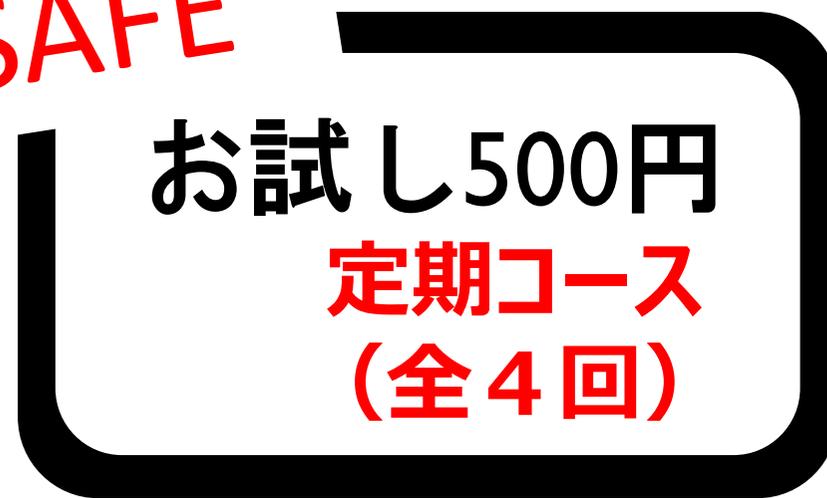
後で「しまった！」とならないために  
改正 特定商取引法③ -禁止事項-

OUT



拡大してやっと見える

SAFE



- 表示そのもの・表示の位置・形式・大きさ・色調等を**総合的に考慮**して判断
- 表示内容**全体から総合的に**判断



「お試し」  
「いつでも解約可能」  
という文言が違反なの  
ではなく、全体的に見  
えにくい・分かりにく  
いのが問題！

# ネット通販

注文する前に注意する事 -絶対確認しよう！-

注文ボタンを押す前に必ずcheck！

## 注文内容の最終確認画面

※詳しくはスライド11参照

### 特定商取引法に基づく表記

運営会社名、運営責任者名、所在地、連絡先、支払方法など販売会社や取引に関する情報

### 返品特約

契約申し込みの撤回等

### 利用規約

サービス利用者に対して、サービス提供者がサービス利用上のルールをまとめたもの

#### 注文内容の最終確認

##### お申込み内容

##### 定期購入コース

【のけぞるほど得トクコース（全5回）】  
各回につき2本お届け（全10本）

変更

diet

商品価格	500円（税抜）	初回
	10,000円（税込）	2～5回目各回
送料	2,500円（税込）	1回あたり
総額	42,500円（税込）	

##### お支払方法

変更

クレジットカード一括  
名義人：〇〇〇〇  
カード番号：\*\*\*\*\_\*\_\*\_\*\_\*\_\*\_\*\_\*\_\*\_\*\_\*  
有効期限：XX / XXX

【クレジットカード払い】  
毎月1回20日  
【コンビニ後払い】  
商品到着〇日以内

発送方法 宅配便（自宅）

お届け時期 初回は注文完了から4日以内に発送  
2回目以降は毎月10日

##### 注文後のキャンセル・返品・解約について

- 注文後24時間以内はマイページ上での手続きに

注文確定

# ネット通販

## 注文する前に注意する事 -スクショしよう！-

# 広告 と 最終確認画面 は必ず

## スクショして保存

### 主に、ここをスクショ！

- 広告で「お試し〇円」や「いつでも解約可能」など、特に注文に至るきっかけになった表示。
- 注文ボタンを押す前の「最終確認画面」
- 注文後に表示されたクーポンや別のお得情報（まとめ買いするとお得など）

## スクショは、解約を交渉する際の材料として重要な意味をもってくるがあります

埼玉県消費生活支援センターでは、ネット通販トラブルに備えた

★注文前スクショ習慣★

を呼びかけています

**SCREEN**  
ネット通販、ポチッと注文の前に  
**SHOT!!**

困った時は、消費生活相談窓口  
局番なしの **188へ!!**

ネット広告の「お試し500円」  
「いつでも解約できる」  
「定期縛りなし」をスクショ！

申込み最終確認画面もスクショ！

注文ボタンを押す前に、ネット広告上の契約内容を示す部分や  
申込み最終確認画面を画像保存（スクショ）しておきましょう。  
通販トラブル発生時に証拠となつて解決につながります。

スクリーンショット（＝スクショ）って？  
携帯電話やパソコンの「今表示されている画面」  
を画像として保存する機能です。

ご相談はこちら（相談専用電話番号）

- 消費生活支援センター（川口） 048-261-0999  
平日・土曜日 9:00～16:00
- 消費生活支援センター熊谷 048-524-0999  
平日 9:00～16:00
- 消費者ホットライン【全国共通】 188（いちゃ）  
最寄りの消費生活相談窓口につながります。

埼玉県消費生活支援センター

HP「～インターネット通販注文前スクショ習慣化キャンペーン～「ネット通販、ポチッと注文の前にスクリーンショット」」の案内ページ



埼玉県消費生活支援センター  
印刷 2023.04.14

# ネット通販

## 注文する前に 一度は読んでおこう！

### ●【消費者庁】

#### 令和3年特定商取引法・預託法の改正について

URL:[https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer\\_transaction/amendment/2021/](https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/amendment/2021/)



消費者向け／事業者向け、特定商取引法・預託法の令和3年改正のポイント解説はじめ、法律、政令、省令、ガイドライン、逐条解説、チラシなど、あらゆる情報が詰まったページです。

\*このページの中の、以下タイトルが分かりやすいと思われます。

- 消費者の皆さんへ ～令和3年改正のポイント解説～「定期購入のトラブルに関する注意点と対策は？」

「定期購入トラブル」の他にも、令和3年改正の「預託法」や「送り付け商法の対処」などの情報も一緒に掲載されていますので、ご一読ください。

### ●【消費者庁】

#### 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

URL : [https://www.no-trouble.caa.go.jp/pdf/20220601la02\\_07.pdf](https://www.no-trouble.caa.go.jp/pdf/20220601la02_07.pdf)



特定商取引法改正では、通信販売における契約の申込み段階で、販売業者等に対して一定の事項を表示するよう義務付けたり、消費者を誤認させるような表示を禁止するようにしました。

このガイドラインでは、法の解釈やこの表示は○、この表示は×などの具体例があげられています。

困った時は、すぐ相談！

全国共通の電話番号  
「消費者ホットライン」

☎ 1888



消費者ホットライン188  
イメージキャラクター  
イヤヤン