



お試ただけのつもりが、「定期購入」 注文確定の前に契約内容をしっかり確認

【相談事例】

SNS 上に通常価格 6 千円のシャンプーが初回 5 0 0 円で購入できるとの広告があり、クレジットカード決済で注文したところ、「5 回継続購入が条件」の定期購入だった。解約したい。

ネット通販の注文画面では「初回限定」などとお得感を強調した表示に比べ、購入条件が小さく表示されていたり、気付きにくい場所に表示されていたりして分かりづらいことがあります。注文を確定する前に、定期購入が条件になっていないか確認し、定期購入が条件の場合、継続期間や支払うことになる総額など契約内容をしっかり確認しましょう。

2 0 2 2 年 6 月 1 日に、「詐欺的な定期購入商法」の規制が強化され改正特定商取引法が施行されました。事業者は[最終確認画面](#)で、注文内容を明確に表示しなければならなくなりました。誤認させる表示により消費者が申し込みした場合は、契約を取り消せる可能性があります。

『最終確認画面』のチェックリスト

①定期購入が条件になっていませんか？

「初回特別価格」などと表示されている場合は、よく確認しましょう。

②継続期間や購入回数を決められていませんか？

「〇回を受け取り後に解約できます」などと表示されている場合は、よく確認しましょう。

③支払うことになる総額はいくらですか？

各回の分量、2 回目以降の代金は、初回の分量、代金と異なるケースがあります。

④解約の際の連絡手段を確認しましたか？

解約手段が「電話のみ」などと限定されている場合があります。

⑤解約・返品の内容を確認しましたか？

解約の申し出の期限など解約条件の詳細を確認しましょう。



『最終確認画面』をスクリーンショットで保存しましょう

クーリング・オフの通知がメールでもできるようになりました

クーリング・オフは、いったん契約の申し込みや締結をした場合でも、契約を再考できるようにし、一定期間であれば無条件で契約の申し込みを撤回したり、契約を解除したりできる制度です。2022年6月から、書面によるほか、メールでもクーリング・オフの通知を行うことが可能になりました。事業者が自社のウェブサイトにはクーリング・オフ専用フォームやFAXを用いたクーリング・オフも可能です。

特定商取引法におけるクーリング・オフができる取引と期間

- 8日間** 訪問販売（キャッチセールス、アポイントメントセールス含む）
電話勧誘販売
特定継続的役務提供（エステティック、美容医療、学習塾など）
訪問購入（業者が消費者の自宅を訪ねて商品の買い取りを行うもの）
- 20日間** 連鎖販売取引
業務提供誘引販売取引（内職商法、モニター商法など）

クーリング・オフ期間は、申込書面または契約書面のいずれか早いほうを受け取った日から起算し、書面の記載内容に不備があるときは、所定の期間を過ぎていてもクーリング・オフできる場合があります。

通信販売は、クーリング・オフできません

通信販売には、クーリング・オフ制度はありません。返品可否や条件についての特約がある場合には、特約に従うことになります。特約がない場合には、商品を受け取った日を含めて8日以内であれば返品することができます。その場合、商品の返品費用は消費者が負担します。

クーリング・オフ妨害があったときは？

クーリング・オフができないと事業者が言ったり、脅したりしてクーリング・オフできなかった場合には、所定の期間を過ぎてでもクーリング・オフができます。

お金は戻りましたか？

支払ったお金は返してもらいましょう。受け取った商品は販売会社へ引き取ってもらいましょう。訪問購入の場合は、引き渡した商品があれば返してもらい、受け取った売却金額は返しましょう。

送付の記録や関係書類は、少なくとも5年間保管してください。



転売チケットの購入トラブル

自分の好きなアーティストやグループ(="推し")を応援することは“推し活”と言われ、若い世代では、コンサートやライブなどのイベントにお金をかける人の割合が高くなっています。これに伴い、興行チケットのインターネットにおける転売に関する相談が増加傾向にあります。特に20代の若い世代を中心に、ライブチケットを購入しようとしたところ、転売仲介サイトやSNSを利用してトラブルにあう事例が目立っています。

【事例1】

検索サイトで「〇〇(男性歌手)ライブ」と検索し、一番上に表示されたサイトにアクセスした。画面にカウントダウンが表示されたので、急いでチケット2枚、4万円をクレジットカードで支払った。購入後、海外の転売サイトだったことがわかった。本当にチケットが届くのかどうかも怪しい、キャンセルしたい。

【事例2】

好きな女性アイドルグループのライブチケットを入手しようとSNSで検索した。「1万5千円で譲る」という個人の投稿を見つけ、公式より安かったので譲ってもらうことにした。相手の銀行口座に2席分の3万円を振り込んだ。その後相手と連絡が取れなくなってしまった。



トラブルを防ぐために

●チケットは公式の販売サイトから購入しましょう

利用規約や運営事業者の所在地・連絡先などが明示されているか確認してから利用しましょう。

●転売仲介サイトを利用する場合は、購入するチケットの転売が禁止されていないか確認しましょう

公式ホームページには、転売サイトから購入したチケットの場合は入場できないなど、ルールが記載されています。

●チケットの不正転売はしないようにしましょう

チケットを譲りたい場合は、公式のリセールサービスを利用しましょう。

実在する通販サイトからのフィッシングメールに注意!

通販サイト、クレジットカード会社、携帯電話会社などの実在する組織をかたり、パスワードやアカウント ID、暗証番号、クレジットカード番号などの情報を詐取するフィッシングの相談がよせられています。さらに、スマートフォンでも同様に電子メールや SMS などのメッセージ機能からフィッシングサイトに誘導される手口が増えています。

【事例 1】

大手通販サイトからクレジットカード番号を登録し直すようにとのメールが来たので、記載されていた URL をクリックし名前やカード番号などを入力した。その後、約 1 万 7 千円分のカード利用がされていたことが判明した。



【事例 2】

大手カード会社から「不正利用の事例が多いので確認するように」とメールが届き、URL をクリックしカード番号などを入力した。その後、カード会社から「通信販売で不正な利用が確認された」と連絡があった。5 万円ほどの買い物をされていた。

トラブルを防ぐために

メールに記載された URL には安易にアクセスせず、事業者の正規のホームページでフィッシングに関する情報がないか確認しましょう。日ごろから公式アプリやブックマークした事業者のサイトにアクセスすることを習慣にしましょう。

メールの URL にアクセスし、個人情報を入力してしまうと、銀行口座やクレジットカード等が不正利用されるおそれがあります。絶対に個人情報を入力してはいけません。

消費生活相談をご利用ください

商品のトラブル、通販トラブル等不安に思ったら、お気軽にお電話ください

市民生活相談センター ☎055-983-2621

三島市役所 本館 1 階 (三島市北田町 4-47)

月曜日～金曜日 午前 9 時から午後 5 時まで

※土曜日、日曜日、祝日は 消費者ホットライン 188 (いやや)

消費者ホットラインからお近くの消費生活相談窓口につながります

