



# 消費生活情報紙 すはいいす

令和4年7月  
(2022年)  
第135号



## 消費生活情報ラジオ

「大事な人を見守り隊!」消費生活センターお役立ち情報  
平日午前8時台と午後5時台に『FMHOT83.9MHz』にて放送中!!



公式アプリ  
「FMプラプラ」

## 通信販売に関するトラブル増加を受け『特定商取引法』が改正されました!

(令和4年6月1日施行)

テレビショッピングやカタログ通販等、自宅から申し込みができる通信販売は広く知られていますが、世の中のIT化に伴い多くの世代でインターネット通販の利用が増えています。定期購入や毎月定額で動画などのサービスが使い放題のサブスクリプションが気軽に利用できるようになりましたが、便利さの反面、トラブルも増加しています。

**事例1** SNSの広告を見てファンデーションを注文した。定期しぼりなしと思ったが、解約の電話で**4回の受け取りが条件**と言われた。



**事例2** 1か月無料の映像配信サービスに申し込んだ。半年後、有料になり請求が続いていたことに気付き、苦情を伝えて解約したが、返金されない。



このようなトラブルは2015年頃から全国的に急増しました。本市の相談でも昨年の相談件数の約3分の1を通信販売が占めており、その中でも定期購入に関する相談は15%に上ります。



### 定期購入に関する相談の推移(全国)▶

抽出:PIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)



急増するトラブルを防止するために、通信販売を規制する特定商取引法が令和3年6月に改正され、令和4年6月1日に施行されました。通信販売の申し込み段階において以下の内容を記載していない表示を見て申し込んだ場合は、契約を取り消せる可能性があります。

- ⚠ 定期購入の条件を記載しない表示
- ⚠ 定期購入ではないと誤解させるような、消費者を誤認させる表示



アドバイスについてはこちら

# 「特定商取引法」のなにが変わったの？

サブスクリプションサービスの申込画面では、無料から有料に切り替わる移行日と移行後に支払うことになる金額などを記載することが必要になりました。定期購入では、各回の代金に加えて、購入が必要な回数の代金の総額などを記載することが必要になりました。これらの表示は基本的には注文を確定させるボタンを押す直前の画面（**最終確認画面**）に表示されることになります。

注文内容確認  
注文内容を確認し、注文を確定してください（これが最後の手続です）。下記の注文内容が正しいことを確認して下さい。【注文を確定する】ボタンをクリックするまで、実際の注文は行われません。

●注文情報		
商品名 （定期購入コース）	○○定期購入 （5か月間購入コース）	備考
商品価格	1,000円（税別）	初回（月）分
送料	3,000円（税別）	第2回～第5回分
送料	2,500円（税別）	5か月分
送料	1,040円	
合計	16,540円（税込）	5か月間購入コース

●お届け先  
相模 本部  
〒252-0143  
相模原市緑区橋本X-X-X

●発送方法 宅配便

●支払い方法  
カード番号 XXXX-XXXX-XXXX-X  
カード名義 TARO SAGAMI  
有効期限 06 / 2024

TOPへ戻る（注文は確定されません）

通信販売を利用するときは、最終確認画面はもちろん、見えない相手の情報を確認することでトラブル防止につながります。注文前に事業者の所在や電話番号、解約に関する条件などを調べる習慣をつけましょう。このほか、注文内容を画像で保存しておく事も大切です。

購入する必要のある  
回数の代金の総額が  
表示されるように！

これらの表記はページが一番下にあることが多いので、よく確認しましょう！

←【例】購入確定前のページ（最終確認画面）

## 昨年度（令和3年度）の消費生活相談はこんな一年でした！

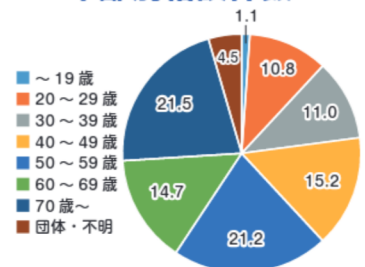
令和3年度の相談件数は5,682件でした。令和2年度の6,108件から減少傾向となっています。令和3年度の傾向としては、20代までの相談件数（苦情相談）が、令和2年度と比較して全体の9.4%から11.9%と2.5%増加した結果となりました。

### 相談内容別件数ランキングトップ3

1位 商品一般(502件) 2位 不動産賃借(251件) 3位 工事・建築(235件)

**商品一般**…商品不明の架空請求や、一方的に商品を送り付けて請求する送り付け商法など  
**不動産賃借**…契約内容に関するトラブルや、退去時のハウスクリーニング費用など  
**工事・建築**…「無料で点検」と訪問し、不安を煽る説明で高額な契約を迫るトラブルなど

### 年齢別相談件数(%)



### 「夏休み子ども消費者教室」を開催します!!(先着30名)

小学校5・6年生を対象に、計量やお金の大切さについて体験学習と国民生活センターの施設見学を行います！自由研究のテーマとしても！ぜひご参加下さい！！

申込方法：相模原市消費生活総合センターへお電話ください！

☎ 042-775-1779

**日時**  
令和4年8月5日 金曜日  
午前10時～午後4時20分

**場所**  
独立行政法人国民生活センター  
相模原事務所  
(相模原市中央区弥栄3-1-1)

## 消費生活総合センター

相談専用ダイヤル

毎日 午前9時～午後4時

☎ 042(775)1770

※第2・第4金曜日は午後6時まで  
※土・日・祝日は正午～午後1時はつながりません

緑区橋本6-2-1 シティ・プラザはしもと内 (JR 橋本駅北口イオン橋本店6F)

### オンライン面談できます！

- 中央区、南区の市民相談室から可
- 相談員と対面して相談できます
- 端末操作は職員が行います

平日のみの実施です。  
ご利用には事前に予約をお願いします。

まずは電話を！ ☎ 042(775)1770