

令和3年 特定商取引法の改正

令和4年6月1日施行

最終確認画面では消費者が誤認するような表示は禁止。価格・分量・契約期間、支払い時期・支払い方法や解約方法・解約時連絡先等について必ず表示しなければならない。

ネット注文した化粧品や
サフリの定期購入トラブル

【悪い申込画面の一例】

ご注文内容の確認

初回トライアルコース
通常2000円を75%オフの
初回限定価格500円!

商品価格	500円(税込)
送料	0円(税込)
合計	500円(税込)

このボタンで申込みが完了するのかわかりません

解約方法や解約条件、連絡先が不明

定期購入や自動更新の字が小さくて読みにくい

契約期間や支払総額が不明

【良い申込画面の一例】

ご注文内容の最終確認

初回トライアルコース

初回(1袋)	500円(税込)
2回目以降(1袋)	2,000円(税込)
契約期間	6か月
総額(6か月)	10,500円(税込)
送料(1回当たり)	500円(税込)

お支払方法: クレジットカード払(一括)

支払時期: 毎月1回分の引落とし

お届け先: 愛媛県愛南町 なしくん

発送方法: 宅配便(自宅にお届け)

注文完了後のキャンセル・返品・解約:
商品到着後7日以内なら返品可能です。返送料はお客様負担。中途解約は商品発送の5日前までにマイページ内で手続きするか、下記電話番号へご連絡ください。

解約用連絡先: 0120-1X3-4X6

契約内容修正ボタン

価格・分量 契約期間

支払時期 支払方法

解約条件 解約方法

解約時連絡先

最終確認画面に必要な項目が表示されず、契約内容を誤認して申し込んだ場合、**契約の取り消しが可能**に。

インターネット通販など、通信販売には クーリング・オフ制度はありません



「注文前」に返品ルールを確認！

「特定商取引法に基づく表記」
で確認する！

1. 解約・返品できるかどうか？
2. 返品可能な場合には返品期間、送料負担はどちらか？
3. 解約できる期間、解約の際の連絡手段は何か？



最終確認画面に表示されている契約内容を確認！

最終確認画面に必要な項目が表示されず、契約内容を誤認して申し込んだ場合、**契約の取り消しが可能**に。



記録を残す！

1. 最終確認画面の印刷やスクリーンショットの撮影
2. 事業者への連絡履歴（事業者への電話、メッセージアプリの画面、メール）

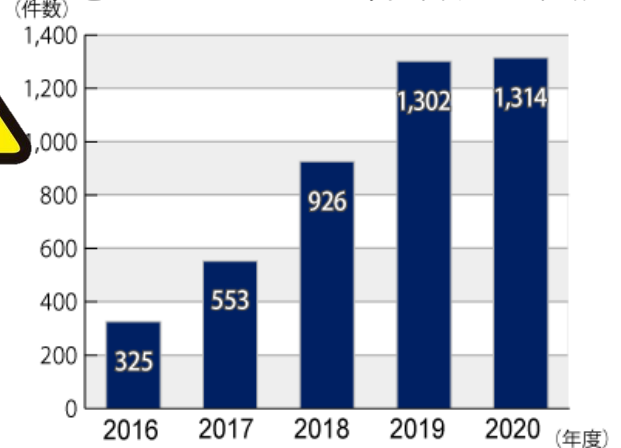
家庭用蓄電池

太陽光パネルを設置しているが、固定価格買取制度がまもなく終了する。業者に「今なら**工事費、設置費無料**で自治体から補助金も出る。電気代が安くなり、20年以上もつから**元は取れる**。災害にも強い」と蓄電池を勧められたが、ローンが支払えるか心配だ。

- 「初期費用0円で月々の電気代が安くなる」と言うが、実は高額なクレジットの返済が続く。
- **実際の電気使用状況によっては必ずしも事業者の説明通りになるとは限らない。メンテナンス費用も考慮し、総合的に判断することが必要。**
- 本当に設置するなら、地元の業者から相見積を取ってじっくり検討する。



蓄電池にかかる相談件数の推移



クーリング・オフ可

貴金属の訪問購入

「ウクライナの戦地に送る冬物の衣類を買い取りたい」と電話があり、衣類をまとめて待っていたが、来訪した業者に「衣類はいらない、貴金属を見せてほしい」と言われた。貴金属はないと断り、衣類を戦地に届けてほしいと頼むと、後で取りに来ると言ったが、二度と来なかった。

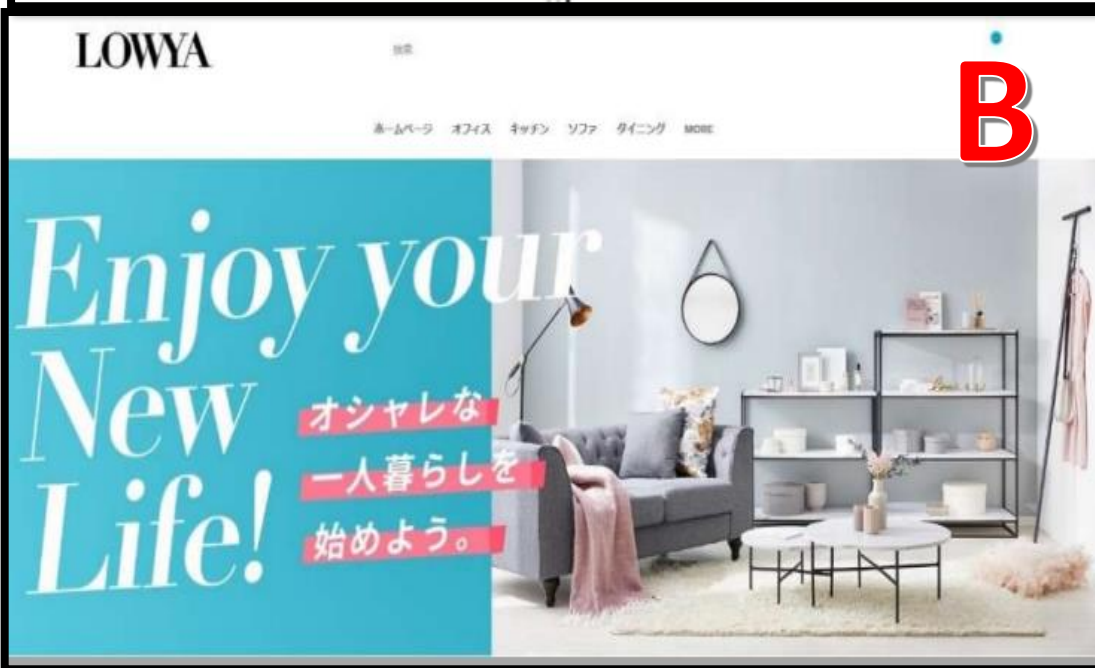
- ◆いきなり訪問してきた購入業者には対応しない
- ◆事前買い取りを承諾した物品以外売らない
- ◆売却後、8日間は物品を引き渡さない
- ◆むやみに貴金属を見せない、触らせない



クーリング・オフ可

ネット通販の 詐欺サイト

Q
どっちが
偽サイト？



公式サイトと偽サイトの価格表示の比較

【公式サイトの商品のページ】

LOWYA

LOWYA > ソファ > 幅200cm掛けカウチローソファ (ブラック/ダークブラウン/ネイビー) ファブリックヘッドレスト付き



幅200cm掛けカウチローソファ (ブラック/ダークブラウン/ネイビー) ファブリックヘッドレスト付き

★★★★☆ 4.4 48件

¥43,990 (税込)

カラー・バリエーション (3選) 一覧へ

ネイビー ダークブラウン ブラック

選択中のカラー・バリエーション

ネイビー ¥43,990 (税込) LOWYAポイント: 399pt


送料: ¥0

【偽サイトの商品のページ】

LOWYA

HOMEページ オフィス キッチン ソファ ダイニング MORE

3人掛けカウチローソファ (ブラック/ダークブラウン/ネイビー) ファブリックヘッドレスト付き



3人掛けカウチローソファ (ブラック/ダークブラウン/ネイビー) ファブリックヘッドレスト付き

★★★★☆ 6評価 評価する

商品番号: F205_G1212
使用性: 在庫あり

9,448円 41,990円

※送料無料! 77%OFF割引

お気に入りに入れる

カートに入れる

お気に入りに入れる | この商品を比較する

★★★★☆ 4.4 48件

¥43,990 (税込)

★★★★☆ 6評価 評価する

商品番号: F205_G1212
使用性: 在庫あり

9,448円 41,990円

※送料無料! 77%OFF割引

消費者庁「実在の通信販売サイトをかたった偽サイトなどに関する注意喚起」より

詐欺サイトのトラブルにあわないためのチェックポイント



「購入する」をポチっとする前にここをチェック！！

- 販売価格が大幅に割引されている。
- サイト URL の表記が正規のサイトと違っている。
- 事業者の住所の記載がない。または、地図で場所を調べてみると田んぼや畑、個人宅などになっている。
- 連絡先電話番号がなく、問合せフォームやフリーメールだけ。
- 日本語にときどきおかしい表現がある。
- 決済方法が銀行振込のみ。
- 振込先口座の名義が業者に関係のない個人名義になっている。



～こんなサイトには御注意!～

消費者庁HPより

The image shows a screenshot of a website with several red flags highlighted by callouts:

- URL が不自然**: The address bar shows `http://www.○△×□-shop.com`.
- 住所が番地まで記載されていない**: The company address is listed as `住所: 東京都千代田区` without a specific building number.
- 電話番号がなく、連絡先がEメールしかない**: The contact information only includes an email address `連絡先: ○○@abc.com`.
- 字体(フォント)に通常使用されない旧字体が混じっている**: The site uses a mix of old-style Japanese fonts (e.g., 〇, △, ×, □) and modern fonts.
- 極端に値引きされている**: Two products are shown with extreme discounts: a handbag from 50,000 yen to 10,000 yen (80% OFF) and a wallet from 35,000 yen to 3,500 yen (90% OFF).
- 支払方法が銀行振込のみ**: The payment methods listed are only bank transfers.
- 機械翻訳したような不自然な日本語表現がある**: The text contains unnatural phrasing, such as `送料・配送について 送料無料!三日か五日届けます!`.

被害に遭ったほとんどの人が、商品名で検索し、**たまたまヒットした素性の不明な通販サイトで注文**している。大手ショッピングモール内のショップで商品を購入していれば、万が一トラブルになっても、**モールの補償制度**を利用できる場合あり。

生前整理 **デジタル遺品** リストを作りましょう!

デジタル環境を通してしか
実態がつかめない遺品



- ✓ 先日父が亡くなった。父が契約していた通販サイトの有料会員を解約したいが、IDやパスワードが分からないため、会員ページにログインできず、手続きが何もできない。
- ✓ 亡くなった夫が利用していた決済アプリの残高が10万円あることが分かった。しかし、夫のスマートフォンのロックが解除できないため、詳細が確認できない。



終活の一環として、端末のロック解除方法、退会が必要なサイトとそのIDやパスワード、ネット関連の金融資産などについてノートなどに記し、家族などに伝える手段を講じておきましょう。

クーリング・オフ (頭を冷やして冷静になる)

訪問販売や
電話勧誘販売で

不意打ち的に
勧誘され

十分な情報や冷静
に考える間もなく

契約して
しまった時

契約してしまった後でも
冷静に考え直す時間を与え
契約書面を受け取ってから
概ね8日間は無条件で契
約を解除できる制度



クーリング・オフの書き方

必ずハガキなどの書面を出す

契約解除通知

- 契約（申込み）年月日
- 販売会社名
- 担当者名
- 商品名・数量
- 契約金額

右の契約を解除します。

私が支払った〇円は返してください。

受け取った商品は速やかに引き取って下さい。

令和5年〇月〇日

〇〇県〇〇市〇〇番地

〇〇販売株式会社 御中



切手

簡易書留

自分の住所

自分の名前

クレジットを組んだ時は必ず信販会社にも出す

◆ハガキを書いたら必ず両面コピーして保存

◆特定記録か簡易書留（郵便局窓口で依頼）を出す。受領書を保存。

消費者トラブル ひとりで悩まず
すぐ相談 消費者ホットライン

い や や
☎188



***消費者ホットライン**

局番なしの188で
最寄りの消費生活センター
等につながります。

***松山市消費生活センター**

089-948-6382 (直通)
月～金 8:30～16:00

軽い気持ちで契約しない

うまい話に飛びつかない

ネットの情報に流されない

契約をせかす者は相手にしない

借金をしてまで契約しない

きっぱり断ることも勇気！

「20歳の君へ」国民生活センターリーフレット

***警察相談専用電話**

#9110