

(3) トラブル事例③ この契約、定期購入だったの! ?

ア 学習のポイント

- 表示されている契約内容をよく確認し、定期購入契約であるかどうかを確認しましょう。
- 消費者市民としての役割を自覚しましょう。

イ トラブル事例③の特徴と注意事項

トラブル事例③は、定期購入契約であることに気付かずに申込みをしてしまい、後から高額な請求が来てしまったというトラブルです。化粧品や健康食品など、初回の格安広告につられて、定期購入契約であることを認識しないままにうっかり申し込んでしまったというケースが多く聞かれます。定期購入契約は、全体として見ると高額な負担を伴うことも多いので、十分注意しましょう。

まず、「お試し」「初回限定」といった初めての申込みの場合に無料や格安な金額となることを強調した広告は、定期購入の可能性があるかもしれません。継続購入が定められているのか、その場合の金額は幾らとなるかなど、契約内容をしっかり確認しましょう。

また、申し込む前に、返品・契約解除や中途解約の条件、利用規約などを必ず確認しましょう。

ウ 定期購入契約に関する法律の規制について

(ア) 定期購入契約について

「初回90%割引」「初めての方は500円!」といった格安の宣伝文句に惹かれて注文したら、購入回数や継続期間が定められた契約になっており、2回目以降高額な請求が来続けてしまったという定期購入のトラブルが多く発生しています。このようなトラブルが発生する背景として、消費者側の問題点としては、格安の宣伝文句ばかりに目が行き契約条件をよく読んでいないケースがあること、事業者側の問題点としては、定期購入契約であることの説明表示を小さく表示したり分かりにくい箇所に表示したりしているケースがあることが挙げられます。

(イ) トラブルの多発による法律改正の動きへ

定期購入トラブルが多く発生している状況を受け、令和4年6月1日より特定商取引法が改正されました。改正法によって、販売業者等には、サイトの「最終確認画面」において、消費者が注文を確定する前の最終確認の段階で、次の6項目について申込内容を簡単に確認できるよう表示することが義務付けられました(特に、定期購入契約であることを把握するのに重要な点に下線を引いています)。

- ① 分量(販売する商品等の態様に応じてその数量、回数、期間等を消費者が認識しやすい形式で表示する必要がある。定期購入契約の場合は、各回に引き渡す商品の数量等のほか、その定期購入契約に基づいて引き渡される商品の総分量が把握できるよう、引渡しの回数も表示する必要がある)
- ② 販売価格・対価(送料を含む。また、定期購入契約においては、各回の代金のほか、消費者が支払う



ことになる代金総額を明確に表示しなければならない)

- ③ 支払の時期・方法（定期購入契約の場合は、各回の代金の支払時期も表示する必要がある）
- ④ 引渡・提供時期（定期購入契約においては、各回の商品の引渡時期についても同様に明確に表示する必要がある）
- ⑤ 申込期間（期限のある場合）
- ⑥ 申込みの撤回、解除に関すること

そして、これらの内容について事業者が表示しなかったり、あるいは事実と異なる表示や消費者を誤認させるような表示を行ったことにより消費者が誤認して申込みをしたりした場合、その消費者は、申込みの意思表示を取り消すことができるようになりました。

定期購入契約である場合、①②③④等に契約内容として表れるはずですから、消費者が1回きりの契約と誤解することは防げますし、仮に事業者が表示をしていなければ契約を取り消せることとなります。

(ウ) 消費者市民としての役割について

法改正前には、「初回限定価格〇〇円！」といった格安の宣伝文句ばかり強調し、定期購入契約であることを表示しなかったり、表示していても広告の隅に小さな文字で記載されているのみといった欺瞞的ぎまんな手法により、消費者に定期購入契約であることを認識させないままに申込みをさせる事例が多く報告されました。通信販売の広告内容は短期間で変更されることも多く、消費者が申込時の広告画面を保存していない場合には、定期購入である旨の表示がなかったと主張しても、事業者側はきちんと表示していたと反論し、2回目以降の代金請求を譲らず問題が解決しないことも珍しくありませんでした。

定期購入契約に関する法律改正は、多くの消費者が、定期購入契約の表示上の問題点とトラブルの発生について、消費生活センター等に相談して解決を図ろうとした結果、被害事例の集積が進み、より良い方向に改正が進んだ結果といえます。このように、消費者自らが自覚的・主体的な行動をとって社会的影響力を与えることも、消費者市民としての重要な役割といえます。

法改正後においても、確認不足により定期購入であることを見逃して申し込んでしまうようなトラブルはあり得ます。そのようなことのないよう、お買い得な商品であると思った場合でも、よく契約条件を確認することが重要です。特に、注文を確定させる前の最後の「最終確認画面」において、定期購入が条件となっていないか、なっている場合は2回目以降の分量や代金などの販売条件、解約条件等を必ず確認し、総分量・総代金額などを納得の上で注文しましょう。