

### 「電磁的記録」によるクーリング・オフの通知について

- ・電磁的記録は書面と同様、発した時にその効力を生じます。
- ・クーリング・オフを行う際は、契約書面をよく確認し、電磁的記録によるクーリング・オフの通知先や具体的な通知方法が記載されている場合にはそれを参照した上で通知を行いましょ。
- ・書面によるクーリング・オフと同様に必要事項を記載のうえ、クーリング・オフを行った証拠を保存しておきましょう。

消費者庁 特定商取引法ガイド 特定商取引法における電磁的記録によるクーリング・オフに関するQA [検索](#)

### 出前講座・消費者教育(出前授業)など各種啓発活動を実施しています

#### ○出前講座では・・・

##### ★消費生活相談の実態と対処の方法

- ・県消費生活センターに寄せられている相談の事例や特徴をお知らせし、その対応策をお伝えしています。
- ・高等学校等における消費者教育のご依頼もお受けしています。



##### ★相談窓口のご案内

- ・消費者トラブルで困ったときは、ピピッと相談!!
- ・県消費生活センターのほか、お住まいの市町に相談窓口があります。

##### ★おもいやり消費(エシカル消費)

- ・環境や人、地域の課題について考えたり、これらの課題に取り組む事業者を応援する消費活動であるおもいやり消費について説明します。

#### ○消費者啓発リーフレット「ピピッと解決ガイド」を作成しました

リーフレットは、県消費生活センターのホームページにも掲載していますので、ご家族、ご友人、ご近所の方にもご案内いただき、消費者トラブルの未然防止にご協力をお願いします。



啓発資料

#### ○若者向け、高齢者向けなど対象者を絞った啓発用DVDの貸出を行っています

(事前に申し込み書の提出が必要です。貸出期間:原則1週間となっています。)

愛媛県消費生活センターについて、もっと詳しく知りたい!

➡ホームページ「消費者情報プラザ」をご覧ください。



消費者トラブルで困ったときは、一人で悩まず相談しましょう!

いややいやや!  
消費者ホットライン **188** 局番なし

お近くの消費生活相談窓口をご案内  
居住地の郵便番号を確認して電話するとスムーズにおつなぎできます。



発行: 愛媛県県民環境部県民生活局県民生活課 愛媛県消費生活センター  
〒790-8570 松山市一番町四丁目4番地2 〒791-8014 松山市山越町450番地  
TEL:089-912-2336 TEL:089-926-2603

※この冊子は愛媛県金融広報委員会の協力のもと作成しています

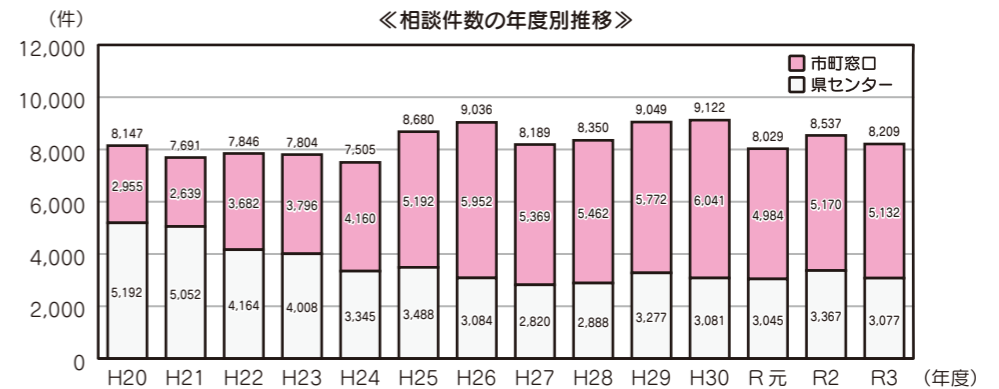
## 令和3年度の消費生活相談状況がまとまりました!

### 1 相談件数の年度別推移

令和3年度に県内の相談窓口寄せられた相談件数は、県、市町合わせて8,209件で、前年度と比較して328件(3.8%)の減となり、2年ぶりに減少しました。

相談件数の内訳は、県センター3,077件(37.5%)、市町窓口5,132件(62.5%)となっています。

相談のうち新型コロナに関連するものは、県、市町合わせて296件で前年度と比較して407件(57.9%)の減少となりました。



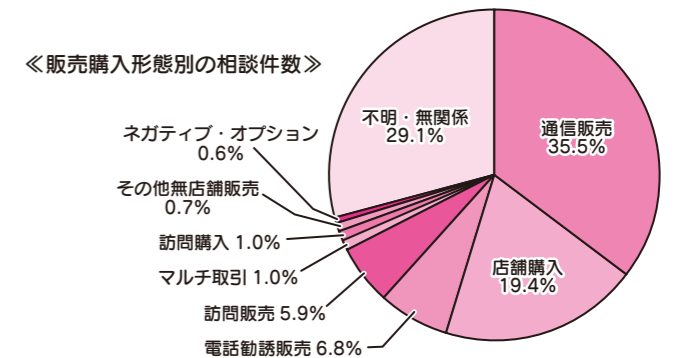
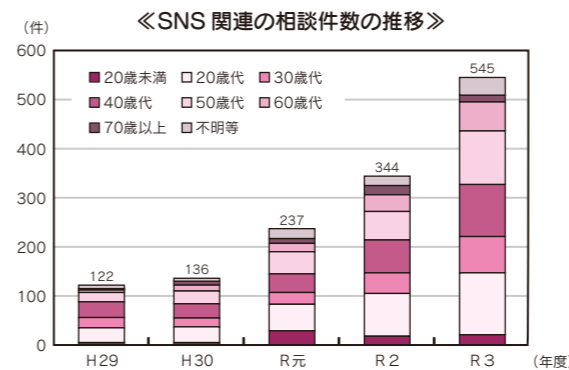
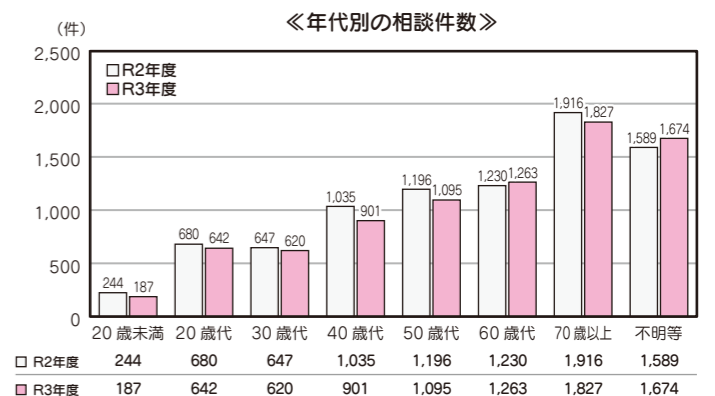
### 2 相談の特徴

◆年代別の相談件数は、70歳以上1,827件(22.3%)と最も多く、次いで60歳代1,263件(15.4%)と続いています。

◆商品・役務別の相談件数は、最も多いのは架空請求を含む「商品一般」に関するものが777件、次いで「化粧品」に関するものが428件、「レンタル・リース・貸借」に関するものが347件となっています。

◆販売購入形態別の相談件数は、インターネット通販の普及等を背景に「通信販売」の相談件数が2,915件(35.5%)と最も多く、「店舗購入」が1,595件(19.4%)と続いています。

◆SNSをきっかけとする相談は545件(6.6%)と前年度から201件(58.4%)、平成29年度の122件と比較すると4倍以上に増加するなど、幅広い年代で増加傾向にあります。



「令和3年度消費生活相談状況」の詳細については、県消費生活センターホームページに掲載しています。

愛媛県消費生活センター 消費者情報プラザ [検索](#)

# 特定商取引法の改正とその内容

司法書士/金融広報アドバイザー 木原 道雄

## 1 はじめに

今日、私たち消費者は、事業者に対価を支払って商品やサービスの提供を受ける取引をしながら生活しています。これらの取引は、売買をはじめとする契約です。契約という法律行為は、これを購入したいと事業者に伝える申込と、対価を支払えば引き渡しますよと消費者に伝える承諾の意思表示のみで成立します。

特定商取引に関する法律では、消費者と事業者との取引でトラブルとなりやすい特定の取引についてルールを定め、消費者の保護を目的とした規制をしていますが、今回は、令和4年6月1日に施行された特定商取引法の改正による新たなルールについて紹介します。

## 2 特定商取引法とは

まず、特定商取引法がどのような法律かを簡単に説明します。

この法律は、消費者と事業者との取引のうち、特に悪質商法などで消費者にトラブルの多い訪問販売を含む7つの取引類型（訪問販売、通信販売、電話勧誘販売、連鎖販売取引、特定継続的役務提供、業務提供誘因販売取引、訪問購入）を対象として、事業者に対して一定の規制を定めて、消費者と適正な取引ができるように、また、トラブル解決のルールを定めて消費者の保護を図り、健全な市場形成を目的とした法律です。

特定商取引法は、事業者の不適正な勧誘・取引を規制する「行為規制」や、トラブルの防止・解決のための「民事ルール」を定めています。事業者に対する行為規制として、通信販売を除く6つの取引類型には、契約書面の交付義務、不実告知や威迫困惑行為の禁止、適合性の原則（顧客の知識、経験及び財産の状況に照らして不相当と認められる契約を行ってはならない規制）が定められており、民事ルールとしては、クーリング・オフによる契約解除や不実告知があった時の取消権等があります。

ただし、通信販売では、民事ルールとしてクーリング・オフは無く、返品については事業者が決めた特約（返品特約）に従うこととなります。そのため、広告やホームページに「返品不可」と書かれている場合、返品できず、その上クーリング・オフの制度もありませんので、通信販売で商品等を購入する際は注意が必要です。

## 3 特定商取引法の改正点

今回の法改正では、消費者が安心して商品やサービスの取引ができるよう、消費者被害の防止や取引の公正を図ることを目的として改正されましたが、今回はその中でも特に重要な次の3点について紹介します。

### (1) 送り付け商法対策強化

送り付け商法とは、ネガティブ・オプションともいい、売買契約がされていないにもかかわらず販売業者が商品を送り付け、「消費者が使用した」や、「消費者からの異議がなかった」などと売買契約の成立を主張し、商品代金を請求するという悪質商法です。今回の法改正により、14日間の保管義務が無くなり、直ちに処分可能となり、また販売業者は、消費者に商品の返還を求めることができなくなりました。

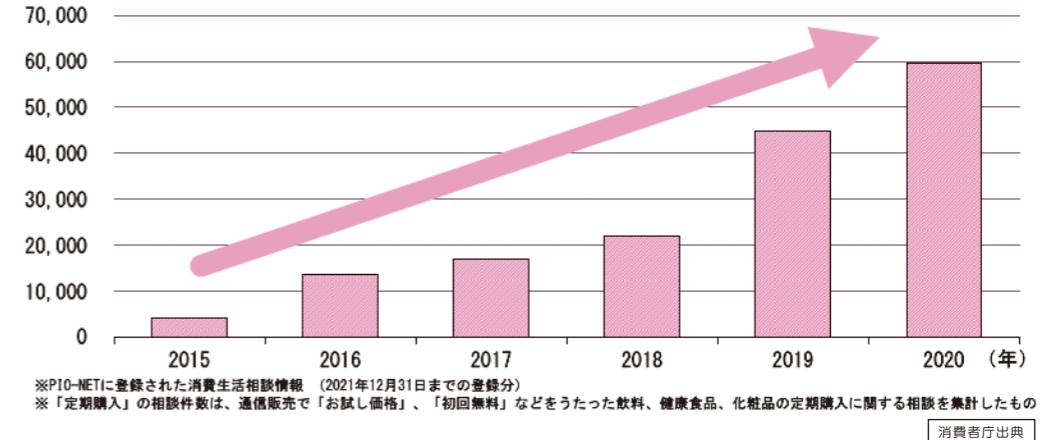
したがって、身に覚えがない商品が送り付けられた場合は、

- ① 商品は直ちに処分可能
  - ② 事業者から金銭を請求されても支払い不要
  - ③ 誤って金銭を支払ってしまったら、すぐ相談
- この3つに注意しましょう。

### (2) 通信販売における規制の強化（詐欺的な定期購入商法対策等）

パソコンやスマホを利用したインターネットでの商品販売サイトを見ると、「お試し」「初回限定〇%オフ」などお得感を強調して商品を販売するサイトがあります。1回だけ購入しようとネットで注文確定ボタンを押したところ、定期購入契約であって、一定期間定期購入しなければならず、2回目以降の商品購入を止めることができないというトラブルが近年急増しています。

「定期購入」に関する消費生活相談件数の推移



そこで、今回の法改正で、以下の規制等が新設されました。

- ① 定期購入でないことと誤認させる表示等に対する事業者への罰則
- ② 上記表示によって消費者が申し込みをした場合に、消費者の申し込みの取消を認める制度
- ③ 通信販売の契約解除の妨害に当たる行為の禁止
- ④ 上記の誤認させる表示や解除の妨害等を適格消費者団体の差し止め請求の対象に追加

インターネットでの商品の注文については、「1回限りの購入か」「2回目からはいくらか」「解約の方法は」など、ホームページの記載内容を十分に確認し、最終確認画面は表示内容も確認した上で、スクリーンショットで残しておきましょう。

### (3) クーリング・オフの通知の電子化に対応

クーリング・オフとは、契約等の後、一定期間消費者が理由なく事業者に対して一方的に契約を解除できる権利です。先にも述べたように通信販売には適用されませんが、その他の6つの類型の取引には適用されます。

これまでクーリング・オフは、書面による通知に限り契約解除が可能でしたが、今回の法改正により、令和4年6月1日以降、消費者からのクーリング・オフの通知について、電磁的方法で行うことが可能となりました。

電磁的方法とは次のとおりです。

- ・電子メールの送付
- ・アプリ上のメッセージ機能
- ・事業者のウェブサイトにおけるフォームを用いた通知
- ・クーリング・オフに基づく契約解除の通知書のデータを記録したCDやUSBなどの送付等
- ・FAXによる通知も可能

クーリング・オフができる期間は、訪問販売、電話勧誘販売、特定継続的役務提供、訪問購入の場合は、事業者から契約書面を受取った日から8日以内、連鎖販売取引、業務提供誘因販売取引については、契約書面を受取った日から20日以内です。書面を受取った日からとなっていますが、今回の法改正で、消費者が承諾している場合は、上記の契約書面の交付を事業者は、電磁的方法で行うことが可能となっていますので、クーリング・オフが可能となる場合は、文書で交付される契約書面又は、電磁的な方法で交付される契約書面を確認してください。

なお、クーリング・オフは、消費者が契約解除通知を出す日がクーリング・オフ期間内であれば契約解除ができますので、通知を出した日が確認できるよう文書では内容証明郵便等で行い、電磁的方法で行う場合は、メールの発信日が確認できるよう保存をするようにしてください。

今回の法改正は、これまでトラブルが増えてきていた問題に対応する内容となっています。しかし、悪質商法は突然わが身に降りかかってくるものです。そのため、今回の法改正の内容や、気を付けるべきことに注意を払い、それでも消費者として何かトラブル等で困った場合は、愛媛県消費生活センター、県内市町の消費生活相談窓口、消費者ホットライン（局番なしの188(イヤヤ))に電話して早めに相談しましょう。