

主婦連発第 20-108 号

2020 年 6 月 29 日

消費者及び食品安全担当大臣 衛藤晟一 様
消費者庁長官 伊藤明子 様
消費者委員会委員長 山本隆司 様
独立行政法人国民生活センター理事長 松本恒雄 様

主婦連合会
会長 有田芳子



ネットによる「定期購入契約」に関する被害への迅速な対策を求めます

健康食品などの商品をネットで注文したら、実は「定期購入契約」だったというトラブルが増加しています。消費者が解約したくても事業者になかなか電話がつかないなど解約が困難なこと、被害額が数千円から数万円と比較的少額なこともあり、被害を自己責任と捉えて諦めてしまい、泣き寝入りする人も多いと思われまます。

主婦連合会では、消費者がこのような被害にあうことがないよう、以下のことを求めます。

1. 消費者が誤認しないよう、特定商取引法の改正を求めます。

特定商取引法では、契約時に定期購入が条件であることや支払い総額などを明記することを義務付けていますが、その表示方法については規制がありません。そのため、契約条件の文字が小さくて見えにくい、端末の画面をスクロールしないと表示されないなど、消費者が定期購入であるという表示に気づきにくく誤認しやすいサイトが存在します。

更に、通信販売はクーリングオフの対象外のため、契約時の返金不可表示は契約解除の申し出が出来ないように強いていて返金が難しいことも大きな問題です。

消費者が定期購入であることを誤認することなく商品を選択し購入できるよう広告画面や申込確認画面に契約期間、販売条件等を分かりやすい文字の大きさに一体的に記載する、2回以上の定期購入だと気づかずに購入した場合には、解約がすみやかにできる等、新たに規定を設けることを求めます。

2. 悪質な事業者に対する執行の強化を求めます。

悪質な表示、誤認させる表示、不適切な解約拒否等をなくすために、迅速な対応を求めます。

3. 消費者への啓発による被害の未然防止を求めます

新型コロナウイルス感染拡大を防ぐための「新しい生活様式」のもと、通信販売の利用が増加しています。被害は認知能力の衰えた高齢者だけではなく、SNSを利用する若年層や最近SNSを利用するようになった不慣れな人々にも広がっています。消費者が安全安心に通信販売を利用できるよう、被害の実例を具体的にわかりやすく示し、様々な媒体を利用して、消費者被害の未然防止に努めてください。

以上