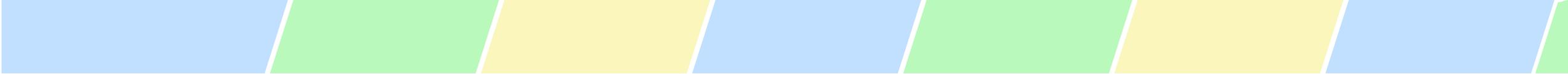


令和3年特定商取引法・預託法等改正に係る
令和4年6月1日施行に向けた事業者説明会

令和4年3月
消費者庁取引対策課



～総論～

令和4年6月に施行される
改正のポイント

Point1

通信販売に関する規定の新設

Point2

電磁的記録によるクーリング・オフの導入

Point3

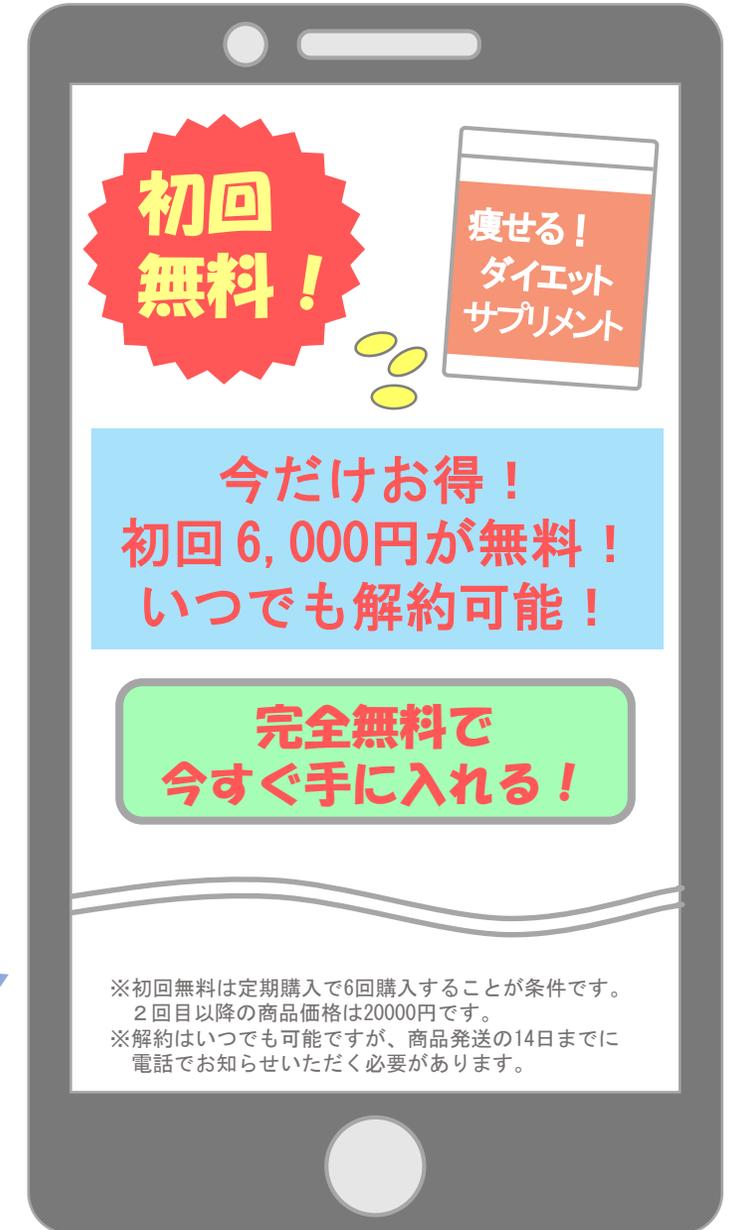
預託等取引に係る抜本的な規制強化
(販売預託の原則禁止等)

詐欺的な定期購入商法

～主な手口～

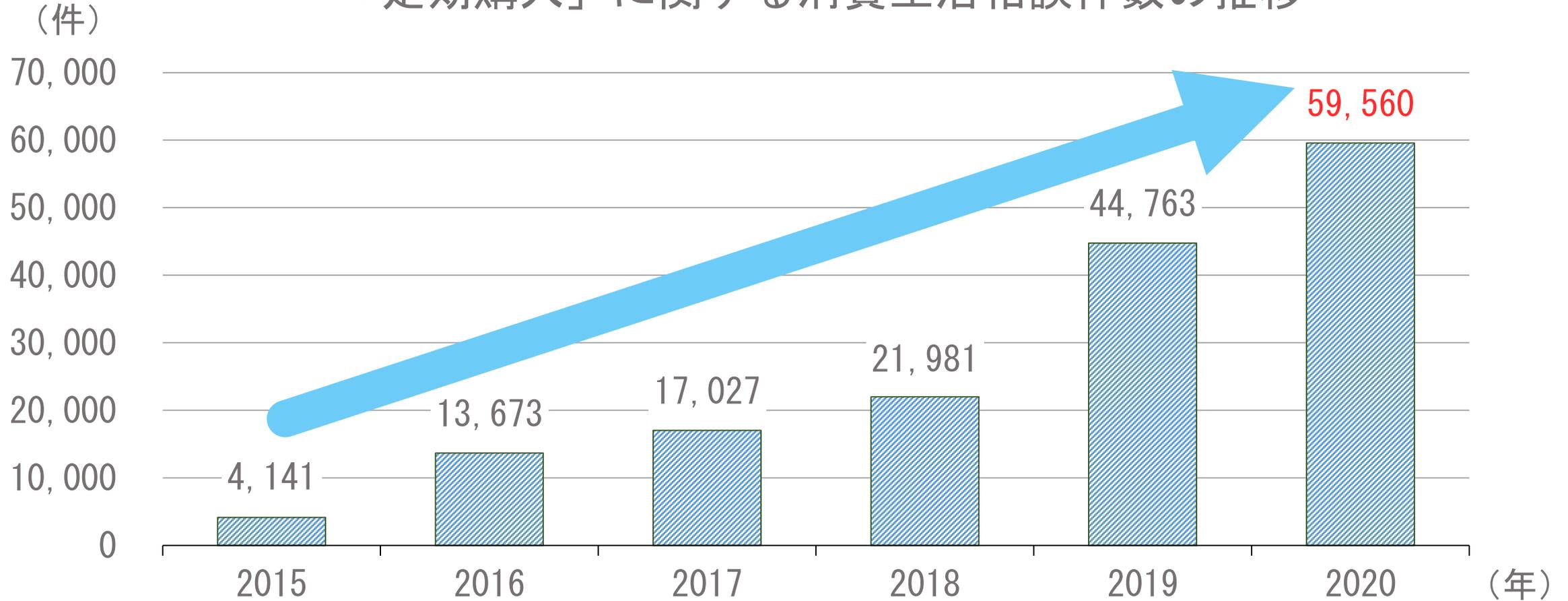
- 「初回無料」や「お試し」と表示があるのに
実際には定期購入が条件となっていた
- 「いつでも解約可能」と表示してあるのに、
実際には解約に細かい条件があった

例えば、初回無料と強調しながら、定期購入であることや
解約条件は非常に小さい文字や離れた位置に表示している
※表示していないこともある



通信販売に関する規定の新設

「定期購入」に関する消費生活相談件数の推移



※PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2021年12月31日までの登録分）

※「定期購入」の相談件数は、通信販売で「お試し価格」、「初回無料」などをうたった飲料、健康食品、化粧品の定期購入に関する相談を集計したもの

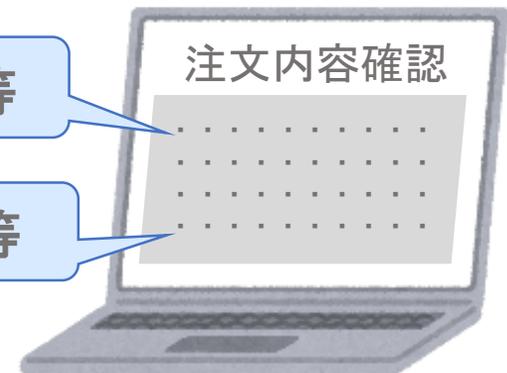
通信販売に関する規定の新設

通信販売の**申込み段階**において
商取引を行う上で通常必要な基本的事項について

- ① 表示の義務付け
- ② 誤認させるような表示の禁止

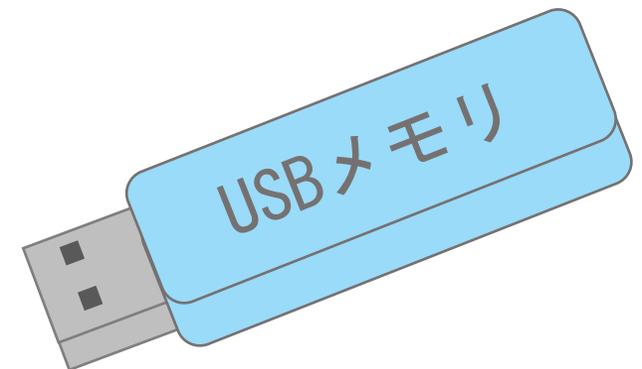
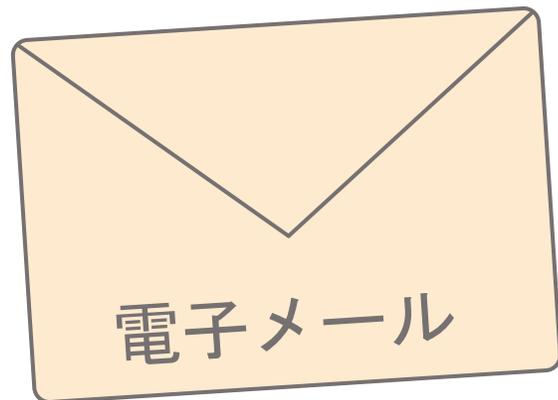
✘ 定期購入の条件を表示しない場合等

✘ 定期購入でないと誤認させるような表示をする場合等



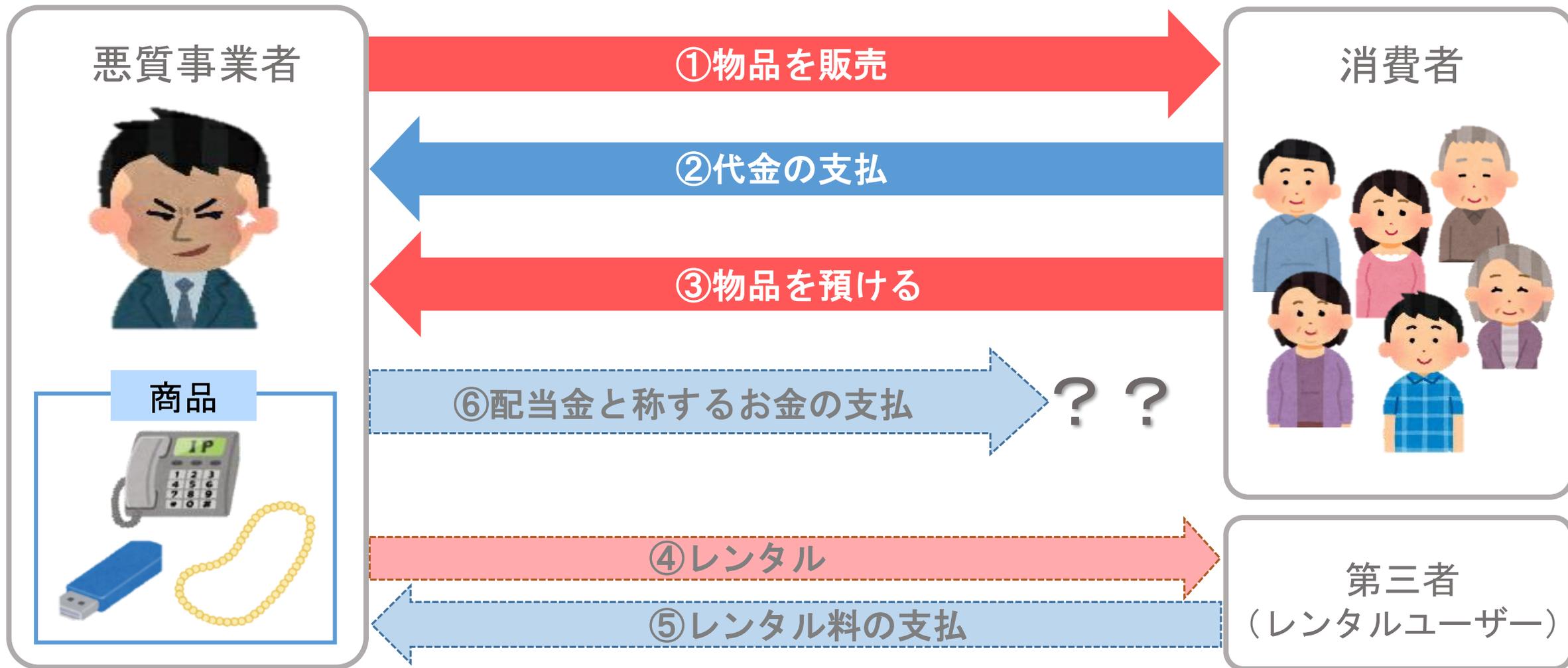
電磁的記録によるクーリング・オフの導入

クーリング・オフについて、従来の書面に加え、
電磁的記録によって通知することも可能に



< 販売預託 >

※レンタルの実績や運用による利益はない。
※預かったとされる物品がほとんどない。



預託等取引に係る抜本的な規制強化

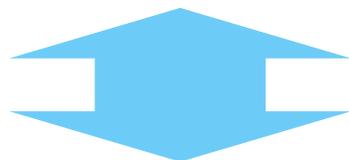
< ~~販売預託~~ >

※レンタルの実績や運用による利益はない。
※預かったとされる物品がほとんどない。



預託等取引に係る抜本的な規制強化

規制対象の範囲を全ての物品に拡大



※これまでは特定商品制（規制対象を政令指定）

貴石、半貴石、
真珠、貴金属

※それらを用いた装飾用調度品、
身辺細貨品を含む

盆栽、鉢植えの草花
その他の観賞用植物

※切花、切枝を除く

哺乳類、鳥類に
属する動物

※人が飼育するもの

自動販売機、
自動サービス機

動物及び植物の加工品で
人が摂取するもの

※一般の飲食の用に供されないもので
医薬品を除く

家庭用治療機器

～特定商取引法関係：各論①～

通信販売に関する規定の新設について

法第12条の6の適用対象

事業者が定める様式等に基づいて申込みが行われるもの

①カタログ・チラシ等を利用した通信販売

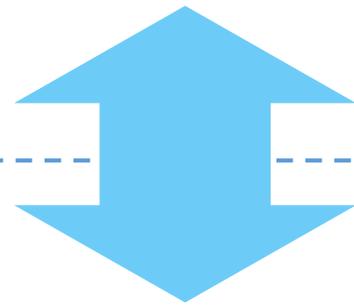
➡ **申込書面**（申込用はがき、申込用紙等）

②インターネットを利用した通信販売

➡ **最終確認画面**に相当する画面

法第12条の6の適用対象

事業者が定める様式等に基づいて申込みが行われるもの



事業者が定める様式に基づかない申込みは対象外

例

テレビのCMを視聴した消費者が電話で行う申込み

法第12条の6第1項の表示義務

第1号 ✓ 分量

第2号 第11条第1号から第5号までの事項

- ✓ 販売価格・対価
- ✓ 支払時期及び支払方法
- ✓ 引渡時期・移転時期・提供時期
- ✓ 申込みの期間がある場合、その旨・その内容
- ✓ 申込みの撤回・解除に関する事項

なお、今回の改正により、

第11条で規定する広告上の表示義務事項についても

以下のとおり措置されている

✓ 申込みの期間がある場合、その旨・その内容

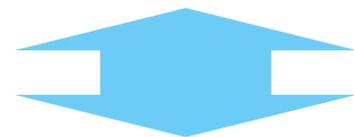
➡ 新設（新第4号）

✓ 申込みの撤回・解除に関する事項（新第5号）

➡ 役務提供契約（サービス）も対象に追加

申込書面における表示

基本的には、申込書面に該当する枠内に全ての事項を表示



- 形式上、全ての事項を申込書面に記載できない場合
- 全ての事項を記載すると分かりにくくなる場合 等

消費者が明確に認識できることを前提として

対象となる表示事項・参照箇所を明記し、
広告の該当箇所等を参照させる形式も可

通信販売に関する規定の新設

(例1)

オリジナルシャンプー定期購入 お申込みはがき

お届け先情報

フリガナ

お名前 姓 名

御住所 〒

電話番号 - -

「お申込み欄」の1箇所をチェック(✓)を御記入ください!

コース名	各回お支払金額	お支払総額 (送料込み)	お申込み欄
オリジナルシャンプー 3か月定期購入コース	初回	1,100円	7,000円
	2~3回	2,200円	
	送料	500円/回	
オリジナルシャンプー 6か月定期購入コース	初回	1,100円	13,600円
	2~6回	1,900円	
	送料	500円/回	
オリジナルシャンプー 12か月定期購入コース	初回	1,100円	25,800円
	2~12回	1,700円	
	送料	500円/回	

(注) 上記のお支払金額・送料は、いずれも税込。送料は全国一律。
(注) 1回につき、ボトル1本(500ml)をお届けします。

お支払いについて

- お支払い方法は【銀行振込】又は【コンビニ払い】のいずれかをお選びいただけます。(商品に支払用紙を同封いたします。)
- 商品到着から10日以内にお支払いをお願いいたします。

注意事項

- お申込みはがきが届いた翌月から、毎月1日に商品を発送します。
- 解約方法等については、チラシに掲載の「定期購入契約の解約等についての注意事項」を御確認ください。

キリトリ線

定期購入契約の解約等についての注意事項

- ・契約期間の途中で御解約される場合、各月の25日までに御連絡いただければ、翌月分以降について解約することが可能です。
- ・商品到着後10日以内であれば返品が可能です。(ただし、不良品の場合を除き、返送費用はお客様負担となります。)
返品された場合、翌月分以降の契約も自動で解約されます。

★解約や返品に関する御連絡は、以下の電話番号にて承ります。
【電話番号】XX-XXXX-XXXX

商品チラシ

(例2)

洋服・生活雑貨の通信販売 お申込みはがき

お届け先情報

フリガナ

お名前 姓 名

御住所 〒

電話番号 - -

商品コード及び注文数を御記入ください!

商品コード	数量	商品コード	数量
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-
-	-	-	-

(注) 注文した商品の合計額に送料(税込500円・全国一律)が加算されます。
(注) 御注文いただく商品の価格については、カタログの各商品に併記されている「販売価格」の欄を御参照いただくようお願いいたします。

お支払いについて

- お支払い方法は【銀行振込】又は【コンビニ払い】のいずれかをお選びいただけます。(商品に支払用紙を同封いたします。)
- 商品到着から10日以内にお支払いをお願いいたします。

注意事項

- はがきが届いてから5日以内に商品を発送いたします。
- お申込みの撤回等については、カタログ30ページに掲載しております「キャンセル・返品・交換についての注意事項」を御確認ください。

商品カタログ

商品名	デザインTシャツ
商品コード	CAA-0188
販売価格	1,650円(税込)

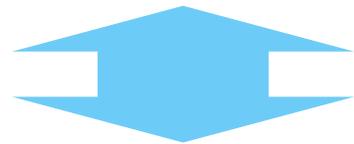
キャンセル・返品・交換についての注意事項

- ・当社が商品の発送を行うまでは、以下に記載の電話番号にてお申込みの撤回を行うことが可能です。
- ・商品到着後の返品については、10日以内に電話での御連絡をお願いいたします。
- ・不良品の返品については返送料も当社負担で対応いたしますが、お客様の都合による返品については返送料を御負担いただきます。
- ・同一商品のサイズ交換については返送料のみの御負担(手数料や再発送の際の送料等の支払は不要)で対応いたします。

(キャンセル・返品・交換：専用ダイヤル) XX-XXXX-XXXX

最終確認画面における表示

原則、最終確認画面上に全ての事項を網羅的に表示



- 消費者の閲覧する媒体によって画面の大きさや表示形式が異なる可能性
- 商品ごとに販売条件等が異なるなど、全ての事項を記載すると分かりにくくなる場合 等

消費者が明確に認識できることを前提として

対象となる表示事項・参照箇所や参照方法を明示し、
広告の該当箇所等を参照させる形式も可

通信販売に関する規定の新設

(例1)

①カート ②お客様情報入力 ③お支払方法の選択 ④注文内容の最終確認 ⑤御注文完了

注文内容の最終確認

お申込み内容 変更

サブリエント定期購入コース【5回お届けコース】 ・各回につき3袋をお届け
⇒5回分計15袋となります
・1袋の内容量は30粒
・1か月に1回発送

商品価格	初回	1,100円 (税込)
	2回目	3,300円 (税込)
	3回目	3,300円 (税込)
	4回目	3,300円 (税込)
	5回目	3,300円 (税込)
送料 (1回当たり)		500円 (税込)

商品画像

お支払い方法 変更

初回のお支払額 (初回の商品価格及び送料) 1,600円 (税込)

2～5回目の各回のお支払額 (2～5回目の各回の商品価格及び送料) 3,800円 (税込)

5回分のお支払総額 **16,800円 (税込)**

【クレジットカードでのお支払いの場合】毎月1回のお引き落とし
【コンビニ後払いの場合】商品に同封する請求書により、商品到着後7日以内のお支払い
※商品価格と送料の合計額の引き落とし又は御請求となります。

お届け先 変更

ショウヒ タロウ 〒100-XXXX
消費 太郎 様 東京都千代田区霞が関×-×-×

発送方法 変更

宅配便 (御自宅へのお届け)

お届け時期 初回は御注文の完了から4日以内に発送
2回目以降は、前回発送日から起算して1か月が経過する日に発送

御注文完了後のキャンセル・返品・契約の解約について

- ・御注文完了後2時間以内は、ウェブサイトのマイページ内でのお手続き (※1) により御注文のキャンセルが可能です。
- ・商品到着後7日以内であれば返品が可能です。(ただし、不良品の場合を除き、返送費用はお客様負担となります。) 返品された場合、翌月以降の契約も自動で解約されます。
- ・契約期間の途中で御解約される場合には、商品発送の5日前 (※2) までに、マイページ内でのお手続き (※3) を行っていただくか、以下に記載の電話番号 (※4) へ御連絡ください。商品発送の5日前までの御連絡があれば、お客様に費用負担が生じることはありません。

(※1) マイページの「注文履歴」>「御注文のキャンセル」を押していただき、「キャンセルを受け付けました」のページが表示されるとキャンセル完了となります。

(※2) 前回発送日 (商品に同封する案内に記載) から1か月後が次回の発送日となります。

(※3) マイページの「注文履歴」>「定期購入解約」を押していただき、「解約手続きが完了しました」のページが表示されると解約完了となります。

(※4) 解約手続き用の御連絡窓口: (電 話) XX-XXXX-XXXX

[TOPページに戻る](#)
(注文は確定されません)
注文を確定する

(例2)

①カート ②お客様情報入力 ③お支払方法の選択 ④注文内容の最終確認 ⑤御注文完了

注文内容の最終確認

お申込み商品① 変更 小計 29,800円 (税込)

商品画像

商品名 特選おせち 三段重【お申込み期間は12月27日まで】

商品価格 29,800円 (税込) **数量**

お申込み商品② 変更 小計 440円 (税込)

商品画像

商品名 割り箸 (10膳入り)

商品価格 220円 (税込) **数量**

お支払い方法 変更

小計 (税込) 30,240円

*クレジットカード払い (一括)
カード名義人: SYOUIH TARO
カード番号: ****-****-****-XXXX
有効期限: XX/XXXX

送料 (税込) 300円

お支払総額 (税込) **30,540円**

お届け先 変更

ショウヒ タロウ 〒100-XXXX
消費 太郎 様 東京都千代田区霞が関×-×-×

発送方法 変更

宅配便 (御自宅へのお届け)

お届け日時 1月1日午前中にお届け

御注文完了後のキャンセル・返品について

- ・御注文完了後2時間以内は、ウェブサイトのマイページ内でのお手続きによりお申込みのキャンセルが可能です。
- ・商品が到着した日から7日以内は、原則として返品 (全額返金) を承ります。ただし、食品については、お客様都合での返品は受け付けておりません。
- ・返送料については、不良品の返品についてののみ当社負担となります。

★手続等の詳細は「[キャンセル及び返品について](#)」を御確認ください。

[TOPページに戻る](#)
(注文は確定されません)
注文を確定する

各表示事項について

① **分量** 商品や役務の態様に応じ、**数量、回数、期間**等を表示

定期購入契約の場合

各回に引き渡す分量
＋
総分量（引渡し回数）

サブスクリプションの場合

役務の提供期間
＋
期間内に利用可能な
回数があればその内容

さらに

無期限や**自動更新**である場合には**その旨**

（加えて、**無期限**の場合には一定期間を区切った分量を目安として表示することが望ましい）

各表示事項について

② 販売価格・対価

特にインターネット通販で複数商品を購入する場合等

個々の商品の販売価格に加えて支払総額も表示
※送料を含む

定期購入契約の場合

各回の代金
＋
代金の総額

サブスクリプションの場合

無償契約から有償契約に自動で移行するような場合には、
移行時期と支払うこととなる金額

なお、無期限である場合には
一定期間を区切った支払額を目安として表示することが望ましい

各表示事項について

③ 支払時期・支払方法

定期購入契約の場合

各回の代金の支払時期

④ 引渡時期・移転時期・提供時期

定期購入契約の場合

各回の商品の引渡時期

各表示事項について

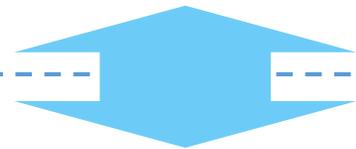
商品名欄への併記等も可

⑤ 申込みの期間がある場合、その旨・その内容

商品の販売等そのものに係る申込期間を設定する場合
(一定期間を経過すると顧客が商品自体を購入できなくなる場合)

例

購入期限のカウントダウン／期間限定販売



期間に該当しない条件や、

価格その他の取引条件に係る期間限定は対象外

例

個数限定販売／タイムセール／
期間限定ポイント還元／期間限定で送料無料 等

各表示事項について

⑥ 申込みの撤回・解除に関する事項

契約の申込みの撤回又は解除に関して、
条件、方法、効果等を表示

定期購入契約の場合

解約の申出に期限がある場合、その申出期限

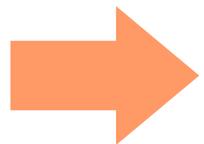
違約金その他の不利益が生じる

契約内容である場合、その旨及びその内容

各表示事項について

⑥ 申込みの撤回・解除に関する事項

- △ 消費者が想定しないような解約方法の限定
(例：電話した上でメッセージアプリを操作、追加の個人情報提出)
- △ 解約受付を特定の時間帯に限定
- △ 消費者が申込みをした際的手段に照らして当該消費者が容易に手続を行うことができると考えられる手段での解約連絡を受け付けない



リンク表示等に委ねるのではなく
最終確認画面において明確に表示が必要

各表示事項について

⑥ 申込みの撤回・解除に関する事項

ただし

- △ 消費者が想定しないような解約方法の限定
(例：電話してのみキャンセルが可能な場合の個人情報提出)
- △ 解約受付を特定の時間帯に限定
- △ 消費者が申込みをした際的手段に照らし当該消費者が容易に手続を行うことができると考えられる手段での解約連絡を受け付けない
- これはあくまでも法第12条の6における表示事項について述べたものであって、
解約方法に制約がある旨を表示することによって当該制約が民事的に有効となるものではありません
不当に消費者の権利を制限し
又はその義務を加重する条項は
消費者契約法等により無効となることがあります

各表示事項について

⑥ 申込みの撤回・解除に関する事項

電話で解約を受け付ける場合
確実につながる電話番号を掲載しておく必要がある



以下のような場合には、
不実のことを表示する行為に該当するおそれがある

- ✕ 最終確認画面に表示された電話番号に消費者から電話をかけても一切つながらないような場合
- ✕ 窓口担当者に用件を伝えて折り返しの連絡を依頼した後に一向にその連絡がないような場合

法第12条の6第2項で禁止される表示

第1号

書面の送付や手続に従った情報の送信が
契約の申込みとなることにつき、
人を誤認させるような表示

第2号

第12条の6第1項各号に掲げる事項につき、
人を誤認させるような表示

- ✓ 分量
- ✓ 販売価格・対価
- ✓ 支払時期及び支払方法
- ✓ 引渡時期・移転時期・提供時期
- ✓ 申込みの期間がある場合、その旨・その内容
- ✓ 申込みの撤回・解除に関する事項

法第12条の6第2項で禁止される表示

第1号

書面の送付や手続に従った情報の送信が契約の申込みとなることにつき、人を誤認させるような表示

無料
プレゼント
申込用紙

送信する

次へ

申込み
完了

✗ 有償契約の申込みであることが分かりにくいもの

(例 1)

違反に該当するおそれのある表示

(例 2)

**健康ドリンク 5本セット
プレゼントキャンペーン応募はがき**

はがきをXXXX年10月30日までにお送りいただいた方に
当社特製の健康ドリンク（1本当たり250ml）5本を
もれなく無料でプレゼント

お届け先情報	
フリガナ	
お名前	姓 _____ 名 _____
御住所	〒 _____
電話番号	_____

注 意 事 項

- 本キャンペーンに応募いただいたお客様には、翌月以降20本セットを毎月お送りいたします。お支払額は毎月3,300円（税込）です。
※これは定期購入契約です。お客様から解約の御連絡がない限り、商品が毎月送付されます。
- 送料は初回無料。翌月以降の送料は各回500円となります。
- 応募はがきが届いた翌月から、毎月1日に商品を発送します。
- 翌月以降のお支払い方法は【銀行振込】又は【コンビニ払い】のいずれかをお選びいただけます。商品到着から10日以内にお支払いをお願いいたします。
- 解約方法等については、チラシに掲載の「定期購入契約の解約等についての注意事項」を御確認ください。

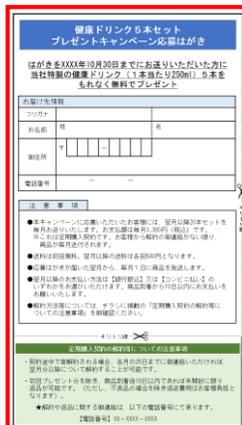
キリトリ線

定期購入契約の解約等についての注意事項

- ・契約途中で御解約される場合、各月の25日までに御連絡いただければ、翌月分以降について解約することが可能です。
- ・初回プレゼント分を除き、商品到着後10日以内であれば未開封に限り返品が可能です。（ただし、不良品の場合を除き返送費用はお客様負担となります）。

★解約や返品に関する御連絡は、以下の電話番号にて承ります。
【電話番号】XX-XXXX-XXXX

商品チラシ



**初めてモニター登録した方限定！！
サプリメントお届けコース 初回無料**

お届け先 ショウヒ タロウ 〒100-XXXX 東京都千代田区霞が関×-×-× [変更](#)

消費 太郎 様

発送方法 宅配便（御自宅へのお届け） [変更](#)

お届け時期 初回は御注文の完了から4日以内に発送

支払方法 コンビニ後払い（次回以降） [変更](#)

「サプリメントお届けコース」に参加する

- ・商品が届いてから、モニター専用ページにて感想を御記入ください。
- ・このコースは5回定期購入契約のコースとなります。
- ・モニター登録（感想記入）及び5回分の定期購入を条件に、初（月）回無料となります。
- ・第2回から第5回までは1月あたり3,800円（送料・税込）になります。
- ・5回分の支払額の合計は15,200円（送料・税込）になります。
- ・お届けは月に1回、各回につき3袋（5回で計15袋）をお届けします。（1袋の内容量は30粒です。）
- ・クレジットカードでのお支払いの場合、毎月1回分のお引き落とし、コンビニ後払いの場合は、商品に同封する請求書により、商品到着後7日以内のお支払となります。（商品価格と送料の合計額の引き落とし又は御請求となります。）
- ・契約期間の途中で御解約される場合には、商品発送の5日前（※）までに、以下に記載の電話番号へ御連絡ください。

（電 話）XX-XXXX-XXXX

※2回目以降は、前回発送日から起算して1か月が経過する日に発送

[TOPページに戻る](#)
（TOPページに戻ると「サプリメントお届けコース」には参加できません）

法第12条の6第2項で禁止される表示

第2号

第12条の6第1項各号に掲げる事項につき、
人を誤認させるような表示

その表示事項の表示それ自体並びに
これらが記載されている表示の位置、形式、
大きさ及び色調等を総合的に考慮して判断

※特定の文言等の表示のみならず、
他の表示と組み合わせて見た表示内容全体から
消費者が受ける印象や認識により総合的に判断する

法第12条の6第2項で禁止される表示

第2号

第12条の6第1項各号に掲げる事項につき、
人を誤認させるような表示

定期購入契約の場合や解約に条件がある場合

× 「お試し」、「トライアル」 等

⇒ 消費者が試行的な契約であると認識する可能性が高く、
内容が矛盾している

× 「いつでも解約可能」 等

(例 1)

違反に該当するおそれのある表示

(例 2)

①カート ②お客様情報入力 ③お支払方法の選択 ④注文内容の最終確認 ⑤御注文完了

注文内容の最終確認

お申込み内容 変更

サプリメントお届けコース 初回お試し価格

通常価格 ~~3,300円~~ → 1,100円 (67%OFF!)

・ このコースは5回定期購入契約のコースとなります。
 ・ 5回分の定期購入を条件に、初(月)回が1,600円(送料・税込)になります。
 ・ 第2回から第5回までは1月あたり3,800円(送料・税込)になります。
 ・ 初回を含めた5回分の支払額の合計は16,800円(送料・税込)になります。
 ・ お届けは月に1回、各回につき3袋(5回で計15袋)をお届けします。(1袋の内容量は30粒です。)
 ・ クレジットカードでのお支払いの場合、毎月1回分のお引き落とし、コンビニ後払いの場合は、商品に同封する請求書により、商品到着後7日以内のお支払となります。(商品価格と送料の合計額の引き落とし又は御請求となります。)
 ・ 契約期間の途中で御解約される場合には、商品発送の5日前(※)までに、以下に記載の電話番号へ御連絡ください。
 (電話) XX-XXXX-XXXX

※初回はお申込みの確定から4日以内に発送。
 2回目以降は、前回発送日から起算して1か月が経過する日に発送

お支払い方法 変更	商品価格 1,100円 (税込)	
* クレジットカード払い (一括) カード名義人: SYUHI TARO カード番号: ****-****-****-XXXX 有効期限: XX/XXXX	送料 500円 (税込)	
	合計 1,600円 (税込)	

お届け先 ショウヒ タロウ 消費 太郎 様 〒100-XXXX 東京都千代田区霞が関×-×-× 変更

発送方法 宅配便 (御自宅へのお届け) 変更

お届け日時 御注文の完了から4日以内に発送
※2回目以降は、前回発送日から起算して1か月が経過する日に発送

[TOPページに戻る](#)
(注文は確定されません)

注文を確定する

①カート ②お客様情報入力 ③お支払方法の選択 ④注文内容の最終確認 ⑤御注文完了

注文内容の最終確認

お申込み内容 変更

サプリメント定期購入コース【5回お届けコース】

いつでも解約可能!!

商品価格	初回	1,100円 (税込)	<ul style="list-style-type: none"> 各回につき3袋をお届け ⇒ 5回分計15袋となります 1袋の内容量は30粒 1か月に1回発送
	2回目	3,300円 (税込)	
	3回目	3,300円 (税込)	
	4回目	3,300円 (税込)	
	5回目	3,300円 (税込)	
送料 (1回当たり)		500円 (税込)	商品画像

お支払い方法 変更

* クレジットカード払い (一括)
カード名義人: SYUHI TARO
カード番号: ****-****-****-XXXX
有効期限: XX / XXXX

初回のお支払額 (初回の商品価格及び送料)	1,600円 (税込)
2～5回目の各回のお支払額 (2～5回目の各回の商品価格及び送料)	3,800円 (税込)
5回分のお支払総額	16,800円 (税込)

【クレジットカードでのお支払いの場合】毎月1回分のお引き落とし
 【コンビニ後払いの場合】商品に同封する請求書により、商品到着後7日以内のお支払い
 ※商品価格と送料の合計額の引き落とし又は御請求となります。

お届け先 ショウヒ タロウ 消費 太郎 様 〒100-XXXX 東京都千代田区霞が関×-×-× 変更

発送方法 宅配便 (御自宅へのお届け) 変更

お届け時期 初回は御注文の完了から4日以内に発送
2回目以降は、前回発送日から起算して1か月が経過する日に発送

[TOPページに戻る](#)
(お申込みは確定されません)

お申込みを確定する

※注意事項※

- 解約については、当社の解約専用チャットからの御連絡のみ受け付けております。解約専用チャットは、当社の会員限定アプリをダウンロードすることで御利用いただけます。
- 会員限定アプリを御利用できないお客様は、公的身分証の写しを同封して解約希望の旨を記載した書面を郵送してください。
- 電話等での御解約は承っておりません。
- 解約はいつでも可能ですが、契約途中で解約される場合には、別途解約料が発生します。

第12条の6

第13条の2

第15条の4

その他：第14条第1項第2号について

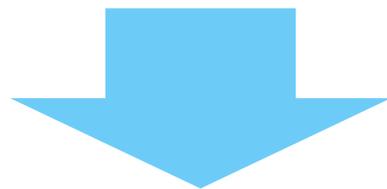
顧客の意に反して契約の申込みをさせようとする行為



現行			改正法施行後
電子契約の申込みとなることを容易に認識できるように表示していないこと	省令第16条 第1項第1号	➡	法第12条の6 第2項第1号
電子契約の申込みの内容を容易に確認・訂正できるようにしていないこと	省令第16条 第1項第2号	➡	<u>省令第16条</u> 第1項
書面の送付が申込みとなることを容易に認識できるように表示していないこと	省令第16条 第1項第3号	➡	法第12条の6 第2項第1号

その他：第14条第1項第2号について

顧客の意に反して契約の申込みをさせようとする行為



改正後の省令第16条第1項

電子契約の申込みを受ける場合において、
申込みの内容を、顧客が電子契約に係る電子計算機の
操作を行う際に容易に確認し及び訂正することが
できるようにしていないこと

事業者の皆様向けにチラシも公表しています👉

(参考URL)

通販事業者の皆さんへ
最終確認画面や申込書面の表示方法の
参考となる資料を掲載しています。

https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_transaction/amendment/2021/notifice02/index.html

解釈の参考として

「通信販売の申込み段階に

おける表示についてのガイドライン」も御参照ください

全てのEC事業者様へのお知らせ

貴社カートシステムでの改正法への対応について



改正特定商取引法の施行に伴い“令和4年6月1日”からは
各社カートシステムにおける“最終確認画面”において
顧客が“注文確定”の直前段階で 下記の各契約事項を
簡単に最終確認できるように表示する必要があります

<p>① 分量</p> <p>商品の数量、役務の提供回数等のほか、 定期購入契約の場合は各回の分量も表示</p>	<p>② 販売価格・対価</p> <p>複数商品を購入する顧客に対しては支払総額も表示し、 定期購入契約の場合は 2回目以降の代金も表示</p>	<p>③ 支払の時期・方法</p> <p>定期購入契約の場合は 各回の請求時期も表示</p>
<p>④ 引渡・提供時期</p> <p>定期購入契約の場合は 次回分の発送時期等についても表示 (顧客との解約手続の関係上)</p>	<p>⑤ 申込みの撤回、解除に関すること</p> <p>返品や解約の連絡方法・ 連絡先、返品や解約の条件等について、顧客が見つけやすい位置に表示</p>	<p>⑥ 申込期間(期限のある場合)</p> <p>季節商品のほか、販売期間を決めて期間限定販売を行う場合は、その申込み期限を明示</p>

⚠ 事業者側が上記事項について、消費者に誤認を与える表示を行った場合、誤認して申込みをした消費者は、取消権を行使できる場合があります



更なる詳細について、
こちらのサイトで解説しております。
ガイドライン等も掲載しております
ので御参照・御活用ください。

消費者庁
ウェブサイト

※ 最終確認画面とは？

インターネット通販において、消費者がその画面内に設けられている申込みボタン等をクリックすることにより契約の申込みが完了することとなる画面が該当します
(注：SNS・チャット型のECサイトも含む)

不実告知の禁止

通信販売に係る契約の申込みの撤回・解除を妨げるため、

① 申込みの撤回・解除に関する事項

(例) 事実と反して「定期購入契約になっているので残りの分の代金を支払わなければ解約はできない」と告げる

② 契約の締結を必要とする事情に関する事項

(例) 事実と反して「その商品は、いま使用を中止すると逆効果になる」と告げる

について不実のことを告げる行為を禁止

不実告知の禁止

なお、第13条の2において不実のことを**告げる行為**とは、

電話等の**口頭**で伝達するのは
もちろんのこと

電子メール等を用いて
不実の内容を送信して
告げる行為等も該当する



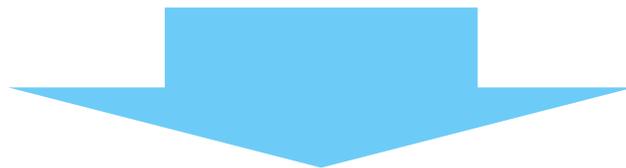
取消権の創設

特定申込みをした消費者が

法第12条の6に違反する表示によって**誤認**



それによって申込みの意思表示をした場合



消費者は申込みの意思表示を取り消すことが可能

取消権の創設

消費者は以下の場合に取消可能

第12条の6第1項違反

不実の表示

- その表示が事実であると誤認した場合

第12条の6第1項違反

表示をしない

- その表示されていない事項が存在しないと誤認した場合

第12条の6第2項違反

申込みに関して誤認させるような表示

- 書面の送付・情報の送信が申込みとならないと誤認した場合

第12条の6第2項違反

表示事項について誤認させるような表示

- 表示事項（分量、価格等）について誤認した場合

特定申込みを受ける際の表示

法第12条の6

法第13条の2

不実告知の禁止

違反

違反

違反した表示により消費者が誤認して申込み

法第14条・第15条等（行政処分）

法第70条・第72条等（罰則）

➤ 行政処分及び罰則の対象に

法第15条の4

法第58条の19

➤ 消費者は取消しが可能

➤ 違反行為は適格消費者団体による差止請求の対象に

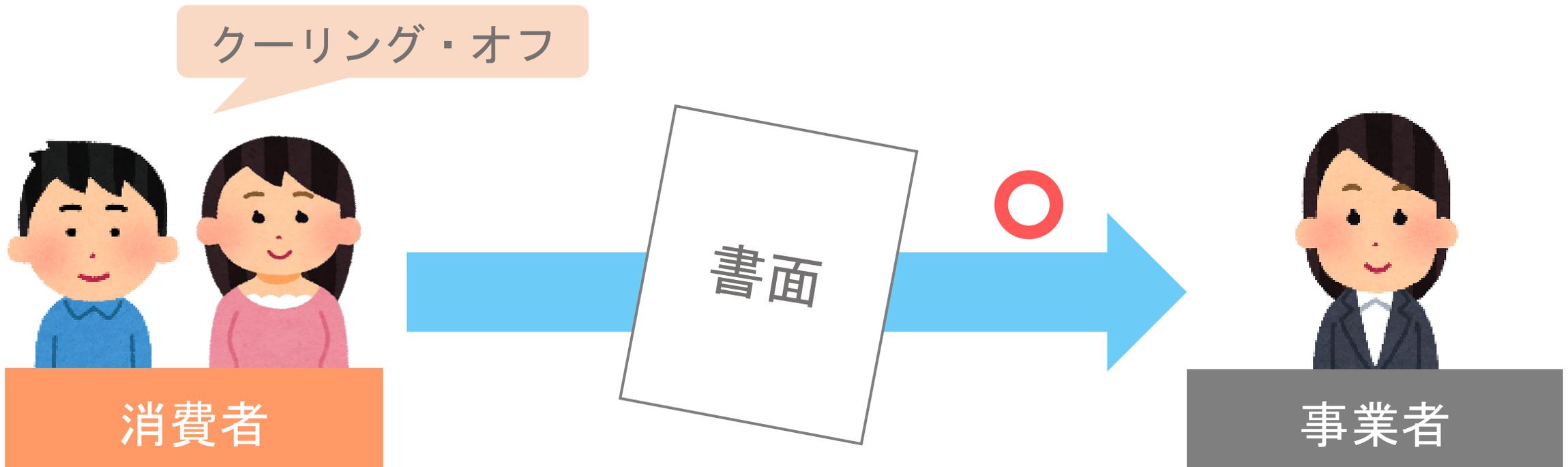
罰則について

違反条項	個人		法人	
第12条の6第1項 > 表示しない > 不実の表示	第70条第2号	3年以下の懲役又は 300万円以下の罰金 (併科あり)	第74条 第1項第2号	1億円以下の罰金
第12条の6第2項 > 誤認させる表示	第72条 第1項第4号	100万円以下の罰金	第74条 第1項第3号	100万円以下の罰金
第13条の2 > 不実告知	第70条第1号	3年以下の懲役又は 300万円以下の罰金 (併科あり)	第74条 第1項第2号	1億円以下の罰金

～特定商取引法関係：各論②～

電磁的記録による
クーリング・オフの導入について

現行法においては、
消費者がクーリング・オフを行う際、
「書面」（紙媒体）により行うこととされており、
書面を発した時にその効力を生ずる



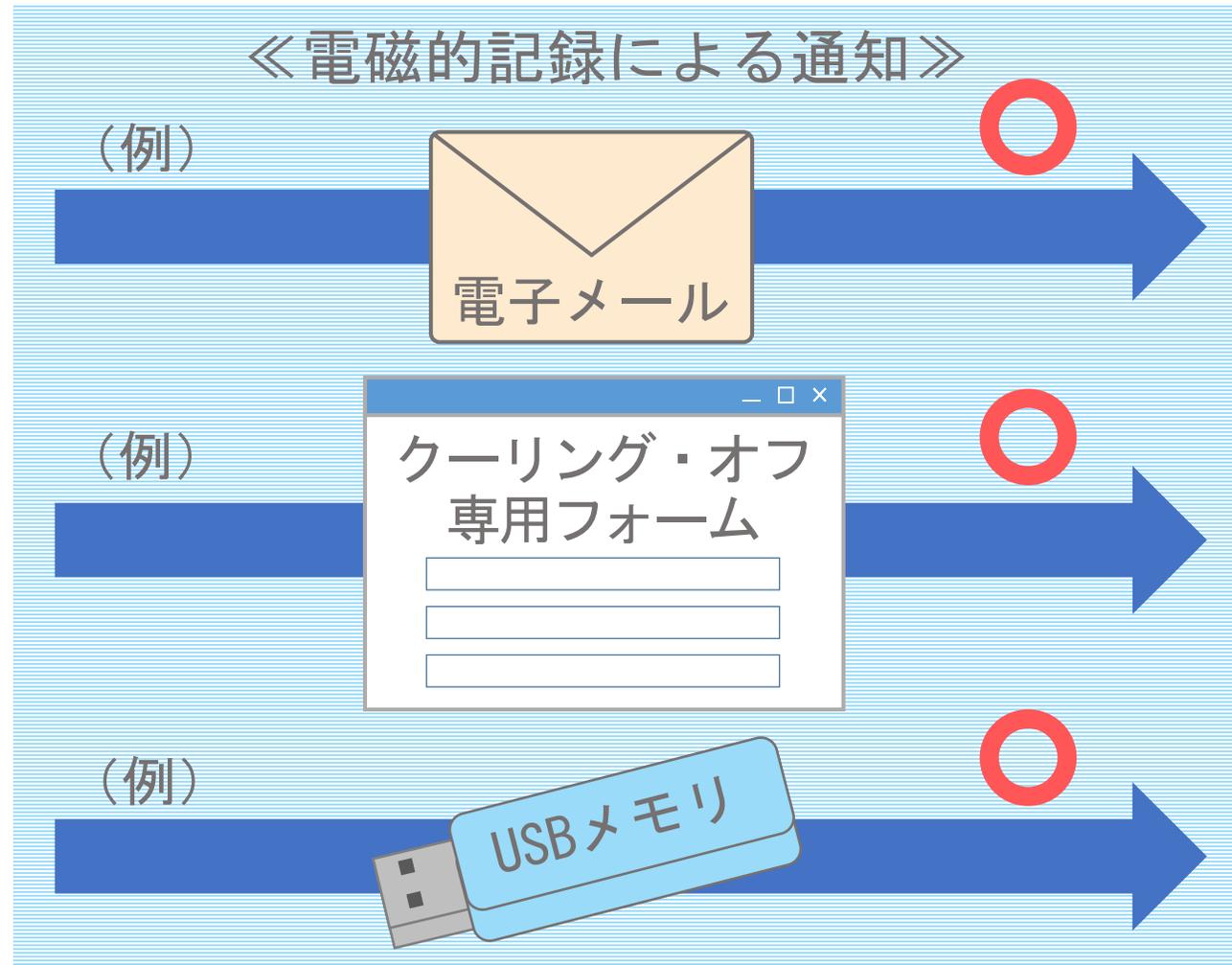
電磁的記録によるクーリング・オフの導入

改正法により、書面だけではなく**電磁的記録**によりクーリング・オフを行うことも可能となる

クーリング・オフ



消費者

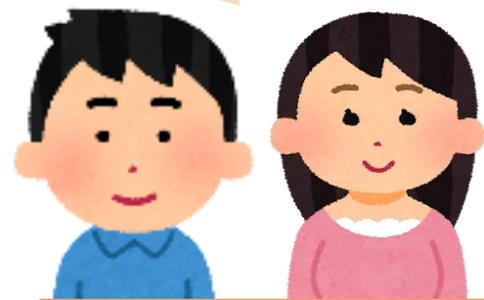


事業者

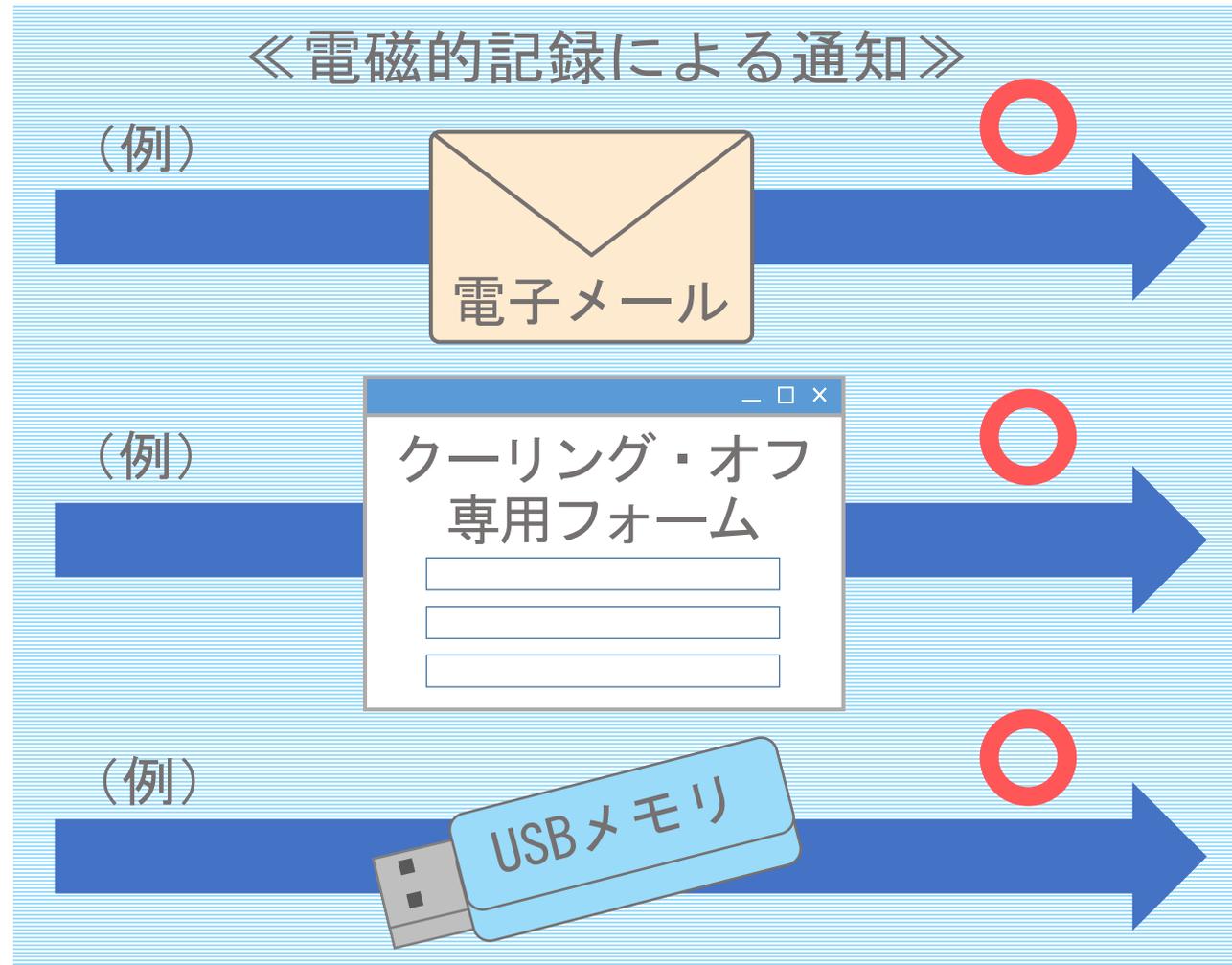
電磁的記録によるクーリング・オフの導入

電磁的記録による通知についても、
書面と同様、発した時にその効力を生ずる

クーリング・オフ



消費者



事業者



事業者

それぞれの事業環境等も踏まえ、合理的に可能な範囲で電磁的記録による通知の方法に対応する必要がある

契約書面等には、

「書面又は電磁的記録により」

クーリング・オフができる旨を記載しなければならない

契約書面

~~~~~  
~~~~~  
~~~~~  
~~~~~  
~~~~~

改正された特定商取引法施行規則（令和4年1月公布）第6条等を参照



事業者

それぞれの事業環境等も踏まえ、合理的に可能な範囲で電磁的記録による通知の方法に対応する必要がある

ただし、合理的な範囲内で

電磁的記録による通知の方法を特定し、契約書面等に記載することで

事業者が**確認しやすい**電磁的記録による**通知の方法を示す**ことは妨げられない

契約書面

~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~

~~~~~

(例)

電子メールでクーリング・オフを行う場合には、以下のアドレスにお送りください

[E-mail] ~~~~~@~~.jp



事業者

それぞれの事業環境等も踏まえ、合理的に可能な範囲で電磁的記録による通知の方法に対応する必要がある

なお、事業者において

一方的に通知の方法を不合理なものに限定することは、クーリング・オフの方法を制限する消費者に不利な特約に該当し、**無効となる**ものと考えられますので御注意を！

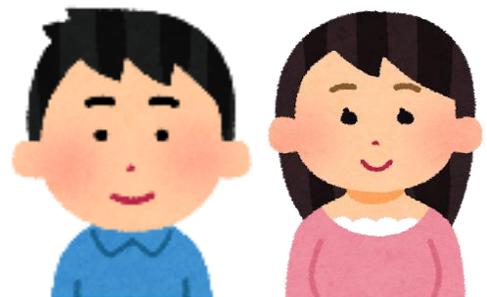
例

- ✕ 電子メールでアポイントを取るような訪問販売においてクーリング・オフを書面のみに限定し、電子メールによる通知を受け付けない
- ✕ 契約締結に際して消費者から事業者に対する連絡手段としてSNSを用いたにもかかわらず当該SNSを用いたクーリング・オフの通知を受け付けない

電磁的記録によるクーリング・オフの導入

なお、トラブル回避のためには、消費者に対し、
クーリング・オフを受け付けた旨について
連絡することが望ましいと考えられます

①クーリング・オフ



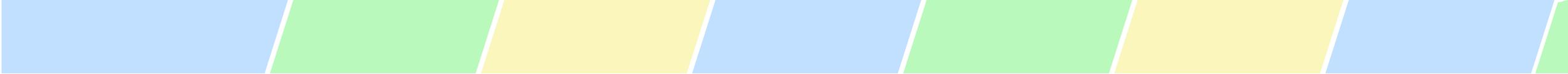
消費者



事業者



②クーリング・オフを
受け付けました



～おわりに～

本日のおさらい：事業者の皆様に御対応いただくべきこと

通販事業者の皆様

➤ 申込書面や最終確認画面の表示を確認しましょう

- ✓ 法定された6つの事項を適切に表示しましょう
(定期購入の場合は特に、内容が明確になるよう表示)
- ✓ 有償契約の申込みとなることを明確に表示しましょう
- ✓ 文字のサイズ・色や各事項の表示位置が適切かどうか、消費者が明確に認識できるかどうかを確認しましょう

通販以外の特定商取引法の取引類型に係る事業者の皆様

➤ 契約書面等の記載を確認しましょう

- ✓ 契約書面等に「書面又は電磁的記録により」
クーリング・オフが可能である旨の記載を行いましょう

➤ 電磁的記録によるクーリング・オフの受付方法を
確認しましょう

- ✓ 合理的に可能な範囲で電磁的記録による通知の方法に
対応しましょう
- ✓ 一方的に不合理な方法に限定しないよう注意しましょう



ご清聴ありがとうございました

