

消費者委員会 内閣府「関係団体等との意見交換会」

報告資料

内閣総理大臣認定適格消費者団体
特定非営利活動法人 京都消費者契約ネットワーク



京都消費者契約ネットワーク(KCCN)について

消費者団体訴訟制度ができる前の2002年から事業者に対する不当行為中止の申入活動を先駆的に行い、消費者団体訴訟制度の成立に積極的に関与してきた。

2007年12月、4番目の適格消費者団体として内閣総理大臣より認定された。

地元の京都新聞には「全国で最も『戦闘的』といわれる適格消費者団体」として紹介されたこともある。



京都消費者契約ネットワーク(KCCN)について

2011年5月20日

消費者庁長官より「ベスト消費者サポーター章」
を贈られる

2012年6月

京都府「明日の京都」推進特別賞を受賞

2013年11月

津谷裕貴・消費者法學術実践賞を受賞

2019年5月28日

消費者支援功労者表彰の内閣総理大臣表彰を受賞

詐欺的な定期購入商法の問題

詐欺的な定期購入商法の問題 具体的な差止請求事例



(対象となる商品)
「マヌカジンセン」

(対象となる表示)
(対象となる商品を「無料」、「1袋分が無料」、「1袋分を無料割引で申し込む」等と表示し、対象となる商品を初回1袋分だけ無料(送料別)で購入可能であるかのように示す表示。



食生活サポートサプリメント
Manuka Ginseng
マヌカジンセン

~~通常価格 4,020円(税込)~~

無料 + 送料 (税込) 300円

初めてのお申し込みの方に限り!

1袋分を無料割引で申し込む

※送料相当300円(税込) 解約保証付

- ・ スラトクコースは2回目以降もお得な1袋(6日分)1,980円(税込)!
- ・ スラトクコースは、1回目に1袋分を発送した **10日後**に、2回目として**4ヶ月分(合計20袋)**を一括して発送いたします。3回目以降は、4ヶ月毎に4ヶ月分(合計20袋)の発送となります。
- ・ 本キャンペーンは、2回目の発送分(合計20袋)の購入をお約束いただくかわりに、1回目に発送する1袋分を無料(別途送料300円(税込)は必要)とするものです。
- ・ 1回目に発送する1袋分については、送料300円(税込)のみご負担いただきます。**2回目以降の発送につきましては1回あたり合計39,600円(税込、合計20袋分)**をご負担いただきます。
- ・ スラトクコースは2回目までの商品(合計21袋)の受領と代金(**2回目までの代金合計39,900円(税込)**)のお支払い完了後は次回配送日の7日前までにお電話いただければ、いつでも解約可能です。

返品・解約等についてはこちら



2019年8月22日

ウェブサイト上の商品表示について、有利誤認となる表示を止めるよう差止請求書を送付。

2019年9月13日

京都地方裁判所に差止請求訴訟を提起。

事業者は、契約内容・解約条件をしっかりと表示しているなどと反論しつつ、
ウェブサイトの表示は修正したなどと述べていた。

2020年12月14日
差止請求の内容をそのまま認めるような形で
和解成立



詐欺的な定期購入商法の問題 根絶に向けた徹底的対応を求める意見書(2024／5／15)

2024年(令和6年)5月15日

内閣府特命担当大臣(消費者及び食品安全) 自見英子 殿
消費者庁長官 新井ゆたか 殿

内閣総理大臣認定適格消費者団体
特定非営利活動法人京都消費者契約ネットワーク
理事長 野々山 宏
〒604-0847 京都市中京区烏丸通二条下ル秋野々町 529 番地
電 話 075-211-5920
FAX 075-746-5207

詐欺的な定期購入商法の根絶に向けた徹底的対応を求める意見書

第1 意見の趣旨

事業者の不当な広告表示によって、消費者の意図に反して定期購入契約が締結され、予期せぬ代金の支払いを余儀なくされるという「詐欺的な定期購入商法」の被害が増加している。このような被害の防止のため、特定商取引法が改正され2022年6月1日に施行されたが、その内容は残念ながら被害の実態に即したものとは言えず、施行後も相談件数が増加している状況にある。

そこで、詐欺的な定期購入商法の根絶に向け、下記のような徹底的対応を強く求める。

- 1 初回分のみで終わることのできない定期購入契約において「初回価格」を切り分けて表示すること自体が、消費者に誤認を生じさせるものであり、特定商取引法及び景品表示法等において、これを明確に禁ずる規制を設けること。
- 2 確認画面の記載では消費者の誤認は払拭されないという現実を正視し、ランディングページ等の消費者が当初誘引を受ける表示において、初回分のみで終わることのできない定期購入契約であるにもかかわらず当該価格の初回分のみで終わることができるとの誤認を生じさせる表示がなされた場合には、確認画面においていかな

る打ち消し表示がなされたとしても、特定商取引法によって禁止される誇大広告(同法12条)及び景品表示法上の有利誤認表示等に該当するものであるから、このような表示を行う事業者に対しては厳正に行政処分を執行すること。

- 3 事業者のドメインのSNS広告のハイパーリンクをタップするとスマートフォン画面上に強制的にチャットの申込み画面が表示され、いわゆる商品解説や広告画面の定期購入や解約条件が記載された公式サイトの画面が一切表示されない手口や、「いつでも解約できる」などの定期購入条件なしの契約であるとして注文を確定した後に初回分の価格をさらに値引きすることを強調してクーポンの利用を促し、小さいウインドウの中に定期購入条件付きの契約であるとの記載を行って定期購入条件付きの契約にすり替える手口をはじめとする、近時の新たな手口についても、対応する規制の強化、厳正な行政処分の執行を行うこと。

- 4 景品表示法30条1項2号に規定する「一般消費者」について、「健全な常識を有する消費者」と限定的に解すべき法令上の根拠はなく、当該商品又は役務についてそれほど詳しい情報・知識を有しておらず、限られた情報をもとに、時には誤った情報に踊らされたりするという現実が存在する消費者の実態を前提として解釈すべきものであることを、逐条解説やガイドライン等で明らかにすること。

第2 意見の理由

- 1 詐欺的な定期購入商法による被害の激増
消費者庁や国民生活センターは、近年、「詐欺的な定期購入商法に」についての注意喚起を重ねて実施している。
ここでいう「詐欺的な定期購入商法」とは、「SNS広告から1回限りのお試しで500円のシャンプーを購入したが、2回目が届き定期購入と知った。」とか、「いつでも解約可能、定期縛りなしという広告を見てダイエットスムージーを購入したが、解約しようとしたら6回購入が条件だと言われた。」などというように、その広告表示等によって、1回限りのお試し購入(すなわち、無料あるいは低廉な価格の支払い)のみであると消費者を誤認させ、実際には定期購入となっていると



「初回分」の表示自体が問題

1 初回分のみで終わることのできない定期購入契約において「初回価格」を切り分けて表示すること自体が、消費者に誤認を生じさせるものであり、特定商取引法及び景品表示法等において、これを明確に禁ずる規制を設けること。



確認画面の打ち消し表示では誤認は解消されない

2 確認画面の記載では消費者の誤認は払拭されないという現実を正視し、ランディングページ等の消費者が当初誘引を受ける表示において、初回分のみで終わることのできない定期購入契約であるにもかかわらず当該価格の初回分のみで終わることができるとの誤認を生じさせる表示がなされた場合には、確認画面においていかなる打ち消し表示がなされたとしても、特定商取引法によって禁止される誇大広告（同法12条）及び景品表示法上の有利誤認表示等に該当するものであるから、このような表示を行う事業者に対しては厳正に行政処分を執行すること。



新たな手口にも対応が必要

3 事業者のドメインの SNS 広告のハイパーリンクをタップするとスマートフォンの画面上に強制的にチャットの申込み画面が表示され、いわゆる商品解説や広告画面の定期購入や解約条件が記載された公式サイトの画面が一切表示されない手口や、「いつでも解約できる」などの定期購入条件なしの契約であるとして注文を確定した後に初回分の価格をさらに値引きすることを強調してクーポンの利用を促し、小さいウィンドウの中に定期購入条件付きの契約であるとの記載を行って定期購入条件付きの契約にすり替える手口をはじめとする、近時の新たな手口についても、対応する規制の強化、厳正な行政処分の執行を行うこと。



「一般消費者」の正しい理解

4 景品表示法30条1項2号に規定する「一般消費者」について、「健全な常識を有する消費者」と限定的に解すべき法令上の根拠はなく、当該商品又は役務についてそれほど詳しい情報・知識を有しておらず、限られた情報をもとに、時には誤った情報に踊らされたりするという現実中存在する消費者の実態を前提として解釈すべきものであることを、逐条解説やガイドライン等で明らかにすること。

レスキュー商法の問題

レスキュー商法の問題

具体的な差止請求事例



**最短5分で
スピード解決**

JAPAN キーセンター

開かない! 開かない! 開かない!

玄関の開錠、窓の開錠、ベランダの開錠、オフィスの鍵など
鍵トラブルなら、なんでもお任せ!

出張費 **0円** お見積り **0円** 電話相談 **0円**

鍵を開ける ¥2,700~ ¥700~ (税込770円~/材料別途)	鍵を交換する ¥6,000~ ¥4,000~ (税込4,400円~/材料別途)	
鍵を作成する ¥8,000~ ¥6,000~ (税込6,600円~/材料別途)	鍵を修理する ¥6,000~ ¥4,000~ (税込4,400円~/材料別途)	金庫を開ける ¥8,000~ ¥6,000~ (税込6,600円~/材料別途)



差止請求の趣旨

1 当NPO法人は、貴社に対し、貴社との間で訪問販売にかかる鍵開け・鍵交換・鍵取り付けに関する工事請負契約を締結し又は締結しようとする者に対し、当該契約の申込みの撤回若しくは解除を妨げるため、当該契約について、特定商取引法第26条第6項第1号に当たらないにもかかわらず、同法第9条の適用がない旨を告げることの停止を請求する。



差止請求の趣旨

2 当NPO法人は、貴社に対し、貴社との間で訪問販売にかかる鍵開け・鍵交換・鍵取り付けに関する工事請負契約を締結した後、当該契約の申込みの撤回若しくは解除をし又はしようとする者に対し、その申込みの撤回若しくは解除を妨げるため、脅すような口調で「適切に対応していた」「説明した」等と告げるなど、威迫して困惑させる行為の停止を請求する。



差止請求の趣旨

3 当NPO法人は、貴社に対し、貴社が提供する鍵開け・鍵交換・鍵取り付けに関する役務について、貴社ウェブサイト上に、「鍵を開ける 700円～」
「鍵を交換する4000円～」など、高額となる場合の目安金額を示すことなく低額な最低料金のみを表示し、当該役務が、同最低料金額に近い金額で提供可能であるかのように示す表示を行うことの停止を請求する。

専門学校の入学金の問題



差止請求の趣旨

- 1 当NPO法人は、貴法人に対して、入学手続を完了した後に入學を辞退した場合は、入学辞退の申し出の時期にかかわらず、入学金を返還しないとする条項を含む契約の締結を行わないことを求める。
- 2 当NPO法人は、貴法人に対し、同内容が記載された書面（電磁的記録を含む）を破棄すること、及び、上記の内容を含む契約の締結を行わないことを貴法人内に周知徹底することを求める。

専門学校の入学金の問題

具体的な差止請求事例



入学金が不相当に高額であること

- ・ 京都府内の準学校では、入学金は10万円から高くとも40万円程度であるものがほとんど
- ・ 対象事業者は鍼灸・マッサージ科（本科）及びマッサージ科（選科）において、入学金が90万円ないし80万円。年間授業料の約7割に相当する金額。いる。

専門学校の入学金の問題

具体的な差止請求事例



合格者が他校を併願受験している状況がない

- ・対象事業者の生徒は、9割以上が社会人経験者であり、7割以上が現に就業中とされている。過去3年の平均年齢は鍼灸・マッサージ科35.4歳、マッサージ科41.6歳であり、高校卒業直後の10代の生徒は1割に満たない。
- ・対象事業者の入試合格者においては、併願受験や合格者数が定員を上回ることが一般的な大学等とは異なり、「入学し得る地位」を確保しておく必要性が乏しい。

専門学校の入学金の問題

具体的な差止請求事例



入学金が実質的に授業料等を含んでいる

- ・ 対象事業者の回答によると、①生徒の教育環境の整備、②専任教職員、非常勤講師の増員、③教職員の待遇改善、生徒の課外学習活動の強化及び支援、⑤教員の研究活動の強化、⑥経営基盤の安定（賃貸借部分の土地の取得及び設備面の維持とさらなる充実）を理由として、入学金の金額を引き上げた。
- ・ これらの増額理由を踏まえると、入学金に、入試に合格した者が大学等から正当な理由なく在学契約を解約されない地位の対価ではなく、専任教職員等の報酬を含む、授業を受けること等の対価が含まれていることが明らか。

その他の問題