

「定期購入」の相談が過去最多となりました！（令和5年版消費者白書）

通信販売における「定期購入」に関する令和4年の消費生活相談件数は、約7万5,478件と、過去最多となりました。うち「定期購入」に関する相談件数に占める高齢者の割合も過去最高となっています。

テレビショッピングなどをみて電話で注文したら、意図せず「定期購入」に！？

ー「サンプル」「おまとめコース」などを勧められても要注意！ー

主な相談事例

【事例1】

新聞折込広告の商品の注文のために電話したら、サプリメントの購入を勧められ、サンプルだけ受け取るはずが「定期購入」になっていた

【事例2】

テレビショッピングで見た商品を注文するために電話したところ、複数月分の商品の購入を勧められ、承諾したら複数月のおまとめコースの「定期購入」になっていた



相談事例からみる特徴と問題点

- (1) 消費者がテレビ・ラジオショッピングや新聞広告で紹介されていた商品を購入するために販売業者に電話すると、別の商品や複数月分の商品の購入を勧められる
- (2) 別の商品や複数月分の商品を勧められて、1回限りの購入のつもりが、意図せず「定期購入」になっていた
- (3) 高齢者の相談がみられ、高齢者本人が「定期購入」に関する説明を理解できていなくても契約を結んだことになっている

消費者へのアドバイス

- (1) 電話注文時に販売業者から「定期購入」を勧誘されても、理解できなければきっぱり断りましょう
※「通信販売」には、クーリング・オフがありませんが、2023年6月1日に特定商取引法の改正施行令が施行され、新聞広告やテレビCM、ウェブページ等をきっかけに消費者から電話注文した際に、事前に触れられていない商品を勧誘された場合は、「電話勧誘販売」に該当し、クーリング・オフができる場合があります。
- (2) 高齢者の家族や周りの方の見守りが重要です
意図せず「定期購入」の契約になってしまい、困っていることがないか気を配りましょう
- (3) 電話注文時の勧誘で、不要な商品を購入したり、意図しない「定期購入」の契約を結ばないようにご注意ください
- (4) 不安に思った場合や、トラブルが生じた場合は、すぐに最寄りの消費生活センター等へ相談しましょう

★クイズ★どうする？「無料点検」で家族が契約

【国民生活センター】

6日前、「無料で屋根の点検をします」と業者が訪問。「これはいけない。台風が来たら大変なことになりますよ。今なら格安で工事できます。」と言われ、不安になって30万円の屋根工事を契約しました。工事が始まってから、別に暮らす家族に話すと大反対されて解約したい・・・



問題：解約について正しいものは、次のうちどれでしょう？

- ①代金を支払う前であれば、いつでもクーリング・オフできる。
 - ②工事前であれば解約できたが、すでに工事の途中であるので、解約はできず、違約金が発生する。
 - ③契約書面を受け取ってから、20日以内であれば、いつでもクーリング・オフできる。
 - ④契約書面を受け取ってから、8日以内であれば、いつでもクーリング・オフできる。
- ※答えは裏面

困ったとき、心配になったときは、
消費者ホットライン

い や や
188

最寄りの消費生活センターや消費生活相談窓口をご案内し、消費生活相談の最初の一歩をお手伝いします。

令和5年度徳島県消費者大学校 公開講座 オンデマンド視聴のご案内

6月～7月にかけて開校しました「令和5年度徳島県消費者大学校」の講座の中から、以下の3つの講座を「公開講座」として配信します。くらしのサポーターとして、改めて確認していただきたい講座ばかりです。オンデマンド配信で、いつでもどこでもご覧になることができますので、毎週出席することが難しく大学校に参加できなかった方、新しい情報を知りたい方など、ぜひ、お申し込みください！

	講座名	講師	内容
1	くらしと法律	徳島弁護士会 消費者問題対策委員会 委員長 木村 正	・くらしに関する法律 ・消費者トラブル～事例から考える～
2	脱炭素社会と私たちの生活	徳島文理大学理工学部 三好 真千	・脱炭素の必要性 ・海藻と地球温暖化の関係
3	情報化社会と消費者	徳島大学情報センター 谷岡 広樹	・情報化社会とは ・インターネット広告のしくみ ・電子決済のしくみ

お申し込み（視聴までの流れ）

①氏名、メールアドレス、視聴希望の講座番号をメールで下記アドレスまでお送りください。

送付先：t-shouhi@mail.pref.tokushima.jp

件名：消費者大学校公開講座

②視聴用URLと資料(※)を送信します（YouTubeでの限定公開です）。

③アンケート用URLをお知らせしますので、視聴終了後にお答えください。

申込締切：令和5年9月21日(木) 視聴期限：9月末日

※資料は電子データでお送りしますので、各自ダウンロードしてお使いください。

※インターネットでの視聴が難しいなど、視聴に当たってのご相談がありましたら、徳島県消費者情報センター（☎088-623-0612）までお電話ください。

《コラム》8月31日は野菜の日

～県消費者法務専門員：中川まな美（弁護士）～

みなさん、野菜を食べていますか？

厚生労働省では、1日当たりの野菜摂取量を350グラム以上にすることを推奨しています。ところが、同省の「令和元年国民健康・栄養調査」によると、日本人の1日当たりの平均野菜摂取量は、280.5グラムとなっており、70グラム程度足りないようです。

ところで、8月31日は、「831」が「やさい」と読めることから、野菜の日とされています。徳島県では、平成24年度から、毎年8月31日を含む1週間を「とくしま野菜週間」とし、野菜の摂取量に対する意識向上等のための活動を行っています。

みなさんご存じのとおり、徳島県では、にんじん、ブロッコリー、れんこん、なす、きゅうりなど、野菜の生産が盛んに行われています。地元でとれた野菜を買って食べると、遠くで生産された野菜を運んでくるよりも、輸送距離が短いため、輸送の際に発生する二酸化炭素の量を抑えることができます。また、地元の農家を応援し、地域を活性化することにもつながります。

環境や社会、人などに配慮されて作られたものを選んで消費することを「エシカル消費」と言いますが、地産地消は、手軽にできるエシカル消費ですね。

みんなで地元でとれた野菜をたくさん食べて、ますます健康になりましょう。

★クイズの答え 正解：④

この事例は、訪問販売に該当します。契約書面を受け取ってから8日以内であれば、工事の有無にかかわらずクーリング・オフでき、すでに支払った場合は全額返金されます。また、工事途中や、工事が終了している場合でも、無償で工事前の状態に戻して欲しいと要求することができます。代金の支払いは関係ありません。

○特定商取引法によるクーリング・オフ期間

訪問販売、電話勧誘販売、特定継続的役務提供、訪問購入は8日間

連鎖販売取引（いわゆるマルチ取引）、業務提供誘引販売取引（いわゆる内職商法）は20日間

お問い合わせ先：徳島県消費者情報センター

〒770-0831 徳島市寺島本町西1丁目5番地 アミコビル東館 7階

・相談電話 ☎ 088-623-0110 ・啓発受付 ☎ 088-625-8285

・事務担当 ☎ 088-623-0612 ・ファクシリ 〓 088-623-0174

【電子メール】 t-shouhi@mail.pref.tokushima.jp

【ホームページ】 <https://www.pref.tokushima.lg.jp/shohi/>

