

みやこ
京・くらしの安心安全情報 第130号

(令和5年8月)

京都市消費生活総合センター

～ 目 次 ～

- 契約書面等の電子交付が可能になりました！（1面）
- 令和4年度の消費生活相談の概況をまとめました（2、3面）
- トラブルに遭わないためのポイント！（4面）

契約書面等の電子交付が可能になりました！

令和5年6月に改正特定商取引法が施行されました。

法施行前までは、特定商取引法の規制の対象となる訪問販売などの取引において、事業者は消費者から契約の申込みを受けた場合は、契約内容などを記載した書面である、申込書面、契約書面、概要書面（以後、「契約書面等」と表記）を消費者に対して交付する義務を負っていましたが、法施行後は、事業者が消費者の承諾を得たうえで、契約書面等を電子メールで提供することや、消費者にウェブサイト上で閲覧・ダウンロードしてもらうことで提供に代えることが可能となりました。

今回の法施行による契約書面等の電子交付にあたっては、消費者に契約書面等の原本保管の必要がなく、電子データで管理ができるなど、便利になる点はあるものの、次の事項に注意が必要です。

注意点

- 日常的に電子機器を使用しておらず、パソコンやスマートフォン等に不慣れな方は、契約書面等の電子交付を承諾せず、紙面で受け取ることをおすすめします。
※消費者が契約書面等の電子交付を承諾しなければ、紙面で交付されます。
- 電子メールによる契約書面等の電子交付においては、電子メールによって消費者に書面が到達した日がクーリング・オフの起算日となりますので、電子メールの受信日には十分に注意してください。
※クーリング・オフの権利を行使できなくするため、電子メールを送付する時期を伝えない事業者も考えられます。

不安がある場合は、当センターへ御相談ください

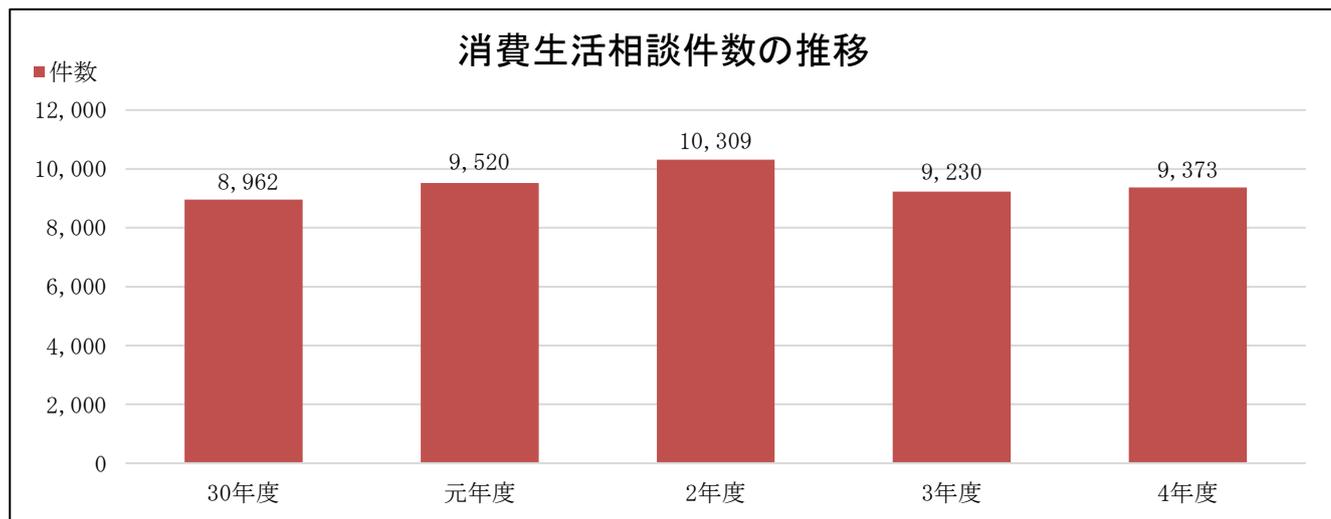
※相談先の電話番号は裏面に記載しています

令和4年度の消費生活相談の概況をまとめました

消費生活総合センターでは、毎年、皆さまからお寄せいただいた消費生活相談の概要を取りまとめ、ホームページや各種媒体などを通して、お知らせしています。

令和4年度の当センターにおける消費生活相談件数は9,373件で、令和3年度の相談件数9,230件と比較すると、ほぼ横ばいの数字となりました。

なお、美容液、クレンジングクリーム等の定期購入に関する相談などである「化粧品」に関する相談や、痩せることを目的に行う痩身エステに関する相談などである「理美容」に関する相談が増加しており、引き続き注意が必要です。



■年齢別の相談件数及び同構成比

年齢別の相談件数を見ると、50歳代が契約の当事者となる相談が最も多く、次いで60歳代、40歳代、70歳代の順となっています。

(単位：件数)

	20歳未満	20歳代	30歳代	40歳代	50歳代	60歳代	70歳代	80歳以上	不明	合計
4年度	285	1,089	931	1,274	1,605	1,379	1,207	701	902	9,373
3年度	240	1,027	896	1,295	1,488	1,212	1,262	766	1,044	9,230
増減件数	45	62	35	△21	117	167	△55	△65	△142	143
増減率	18.8%	6.0%	3.9%	△1.6%	7.9%	13.8%	△4.4%	△8.5%	△13.6%	1.5%

また、令和4年4月1日から成年年齢が20歳から18歳に引き下げられましたが、18歳、19歳の相談件数を見ると、令和3年度と比べて、33件（増減率28.0%）増加しました。特に、入学や就職に伴う住居の賃貸借契約や引越しの契約など、新生活のスタートに係るトラブルには十分に注意していただく必要があります。

(単位：件数)

	30年度	元年度	2年度	3年度	4年度
18歳	35	51	73	55	41
19歳	71	89	86	63	110
合計	106	140	159	118	151

■契約購入形態別件数

インターネットやテレビコマーシャルなどを見て商品等を購入する「通信販売」に関する相談が令和3年度と同様、依然として最も多く、件数も今年度にかけて増加しています。

通信販売については、クーリング・オフ制度がないため、「返品ができない」といったトラブルが発生しており、購入の際に注意が必要です。

また最近では、SNSなどで流れる広告を見て、販売サイトにアクセスし、お試しのつもりで注文したが、気づいたら複数回購入の契約が結ばれていたという、いわゆる「定期購入」トラブルが多く見られます。お得な情報だけに目を奪われずに、契約内容をしっかり確認することが重要です。



(単位：件数)

契約購入形態	4年度	3年度	各購入形態の相談例
通信販売	3,717	3,480	<ul style="list-style-type: none"> インターネット通販で注文した商品が届かない。 商品をお試し、「1回だけ」のつもりで注文したが複数回の定期購入が条件だった。
店舗購入	1,851	1,652	<ul style="list-style-type: none"> 店舗に出向いて説明を聴き、売買契約をしたが、後日請求された内容が店舗で聴いた説明と異なっていた。
訪問販売	472	589	<ul style="list-style-type: none"> 自宅に業者が突然訪問し、その場で売買契約をしたが、よく考えると不要だった。解約したい。
電話勧誘販売	332	352	<ul style="list-style-type: none"> 業者から電話で勧誘があり、そのまま売買契約をしたがよく考えると不要だった。解約したい。
その他無店舗	134	133	<ul style="list-style-type: none"> 展示会でお得だと思い健康食品を購入したが、よく考えると不要だった。解約したい。
マルチ・マルチまがい	64	73	<ul style="list-style-type: none"> 知人から商品を売ると簡単にお金を稼げると聞き、サイトで登録し会員になったが、全く稼ぐことができなかった。 サービスを受けられるうえ、人を紹介すると報酬が得られるという話を聞き、費用を支払って会員になったが、解約したい。
訪問購入	30	46	<ul style="list-style-type: none"> 「不要な物はないか。」と買取りの電話があり、自宅への来訪を承諾したが、来訪時に、売る気のない貴金属まで買取りを迫られた。
ネガティブ・オプション（送り付け商法）	30	26	<ul style="list-style-type: none"> 注文していない商品が代引きで届いた。どうしたらよいか。 外国から身に覚えのないマスクが送り付けられてきた。
その他	2,743	2,879	<ul style="list-style-type: none"> 自身が購入したものではなく、他人から贈与を受けた商品に関する相談 単なる相談窓口の問合せや商品、役務の安全性等の問合せなど、販売や購入とは無関係な相談 多重債務に関する相談 等

※ この分類は、独立行政法人国民生活センターが発行している「PI0-NET（全国消費生活情報ネットワーク・システム）分類・キーワードマニュアル」に基づいて集計しています。

トラブルに遭わないためのポイント！



契約書面等の電子交付を望まない場合は、**承諾しない！**

パソコンやスマートフォン等に不慣れな方は、はっきりと電子交付を承諾しない意思を示すようにしましょう。

注文の前に**返品ができるか**チェック！

通信販売にはクーリング・オフ制度がないため、特に「返品の可否」「返品交換の条件」などをしっかり確認するようにしましょう。



注文の際は**注文画面や最終確認画面**などで**契約内容をしっかり確認！**

注文画面や最終確認画面はしっかり確認し、スクリーンショットを撮るなどできる限り記録に残すよう心掛けましょう。

令和4年度の消費生活相談の概況の全体版については、当センターのホームページを御覧ください。

<https://www.city.kyoto.lg.jp/bunshi/page/0000315437.html>

少しでも不安に思った場合や、トラブルになった場合は気軽にご相談ください。



京都市消費生活総合センター

075-366-1319 (消費生活相談専用)

075-366-1316 (多重債務相談専用)

〒604-8588

京都市中京区西堀川通御池下る西三坊堀川町521 中京区総合庁舎3階

ホームページ <http://kyoto-soudan.jp/> ツイッターアカウント @kyoto_soudan

相談受付時間

月～金(祝・休日を除く。)

午前9時～午後5時

この印刷物が不要になれば「雑がみ」として古紙回収等へ！



* 土日祝休日(年末年始を除く。)の緊急時のご相談は、

消費者ホットライン 188(局番なし) 午前10時～午後4時(電話相談のみ)

※独立行政法人国民生活センターの相談窓口につながります。



京都市文化市民局くらし安全推進部消費生活総合センター
令和5年8月発行 京都市印刷物 第054458号