

「悪質なお試し商法」に関する意見

内閣府 消費者委員会 事務局

1. はじめに

「お試し無料」「お試し価格〇円^{※1}」「初回無料」「初回〇円」等^{※2}（以下「お試し価格」という。）をうたい、実際は定期購入を条件とした契約を締結させるといった、定期購入に関する消費者問題（以下「本件問題」という。）がここ数年で急増している。

このような状況を背景に、消費者委員会は本件問題について調査検討を行い、令和2年6月26日、『悪質なお試し商法』に関する意見（以下「本意見」という。）を発出した。

2. 「悪質なお試し商法」の類型及び問題の所在

本意見では、本件問題の中でも「悪質なお試し商法」として問題視される類型が挙げられている。その概要は以下のとおりである。

(1) 回数縛り型

例えば、お試し価格を誇張して一回限りの販売と見せかけ、実際は、複数回の購入が条件とされている場合等。

(2) 違約金型

例えば、中途解約した場合には初回がお試し価格ではなく通常価格に戻り、いわば違約金のようなものが請求される場合等。

(3) 解約困難型

例えば、販売業者への電話が一向につながら

ず、解約期限が過ぎてしまい、次回分商品の受領及び支払をせざるを得なくなる場合等。

以上の類型における問題の所在としては、①お試し価格を他の契約条件よりも誇張する等の表示、②契約内容自体、③解約手続、④消費者による誤認等に係る事項が挙げられ、これらが相互に関わっている場合もある。

3. 消費者庁において早急に講ずべき事項

上記を踏まえ、本意見では第一に、「消費者庁において早急に講ずべき事項」が示されている。その概要は以下のとおりである。

(1) 「インターネット通販における『意に反して契約の申込みをさせようとする行為』に係るガイドライン^{※3}の見直し

例えば、申込みの最終確認画面で、消費者の重要な考慮要素となる契約条件の全てを明瞭に判読し、適切に理解できるよう表示とすること等。

(2) 執行の強化及び高度化

執行強化のための分かりやすいガイドライン等の整備、監視の高度化のためのICTやAIの積極的な活用等。

(3) 消費者に対する情報提供及び注意喚起

例えば、注意喚起を受けた消費者が実際の状況を体感し、自分事として受け止めることができるような形式で示すこと等。

4. その他検討が必要な事項

本意見では、第二に、「その他検討が必要な事項」として、以下の項目が挙げられている。これらは、インターネット取引全般に及ぶ論点も含まれていることから、上記の早急に講ずべき事項よりも時間をかけて検討することが必要となる事項として整理されている。

(1) 「悪質なお試し商法」にもみられるような少額多数被害に係る実効的な救済の仕組み
(2) インターネット取引における消費者の利益保護を実現するための民事法上の効果の在り方
(3) アフィリエイト広告に係る責任の主体や内容の在り方

5. おわりに

今後、消費者庁において、本意見の趣旨も踏まえて本件問題に係る検討が進められていくことが期待されるとともに、消費者委員会においても、当該検討状況を注視しながら、必要に応じて、更に調査審議を行うこととされている。

※1 「〇円」は、通常価格よりも安い価格が示される。以下同じ。
※2 その文言の組合せは多様であるため、これらは一例にすぎない。
※3 特定商取引に関する法律（昭和51年法律第57号）第14条第1項第2号、特定商取引に関する法律施行規則（昭和51年通商産業省令第89号）第16条第1項第1号及び第2号参照。