

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（案）に関する意見

氏名	公益社団法人消費者関連専門家会議
職業	
住所	東京都新宿区新宿 1-14-12 玉屋ビル 5 階
電話番号	03-3353-4999
電子メールアドレス	acap@acap.jp
御意見	<p>※600 字を超える場合、本書面には要旨を記載いただき、詳細は別紙として添付してください。</p> <p>・意見の対象（どの箇所についての御意見か、御意見の対象が分かるように記入してください。）</p> <p>ガイドライン全体について</p> <p>・意見の内容</p> <p>消費者の脆弱性につけ込む悪質商法に対する対策を強化し、消費者被害の防止を図るという特定商取引に関する法律（以下「法」という）改正の趣旨には賛同する。しかし、ガイドラインについては、広く通信販売に係る事業者の実務・実情をよくヒアリングしていただき、適法で健全な事業者に過度な規制や負担とならないよう、現実的なガイドラインとなるよう、抜本的な見直しをしていただきたい。</p> <p>・意見の理由</p> <p>・本案どおりの対応を行おうとすると、システム改修等多大な費用と負担が事業者にかかることとなる。大手事業者でも、対応に時間を要し、施行日までに間に合わないことが想定される。中小事業者においては、多大なコスト負担等により対応ができず、健全な事業者でも通販事業からの撤退を余儀なくされることが懸念される。</p> <p>・以上のように、そもそも詐欺的で悪質な定期購入販売を規制する改正案だったが、このガイドラインでは、健全な事業者も含め全ての通販事業者に過大な影響と負担を強いる内容となっている。本来の趣旨に立ち返って、再検討していただきたい。</p>

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（案）に関する意見

氏名	公益社団法人消費者関連専門家会議
職業	
住所	東京都新宿区新宿 1-14-12 玉屋ビル 5 階
電話番号	03-3353-4999
電子メールアドレス	acap@acap.jp
<p>御意見</p> <p>※600 字を超える場合、本書面には要旨を記載いただき、詳細は別紙として添付してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 意見の対象（どの箇所についての御意見か、御意見の対象が分かるように記入してください。） <p>I の 1（3）「広告」等との関係について 第 1 段落</p> <p>「すなわち、法第 12 条の 6 については、あくまでも申込書面又は最終確認画面において必要かつ適切な表示がなされているかどうかに着目するものであり、広告において法第 11 条に従い表示を行ったとしても、それにより法第 12 条の 6 第 1 項の表示義務を果たしたことはない。」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 意見の内容 <p>この記載内容は再度検討していただくとともに、例外があることをここに明記していただきたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 意見の理由 <p>I の 2（1）①に「消費者が明確に認識できることを前提として、申込書面に参照の対象となる表示事項及び参照箇所を明記した上で、広告部分の該当箇所等を参照する形式とすることは妨げられない」と記載があるとおおり、法 11 条に基づく表示や商品ページ等へのリンク等の方法も認められている。</p>	

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（案）に関する意見

氏	名	公益社団法人消費者関連専門家会議
職	業	
住	所	東京都新宿区新宿 1-14-12 玉屋ビル 5 階
電 話 番 号		03-3353-4999
電子メールアドレス		acap@acap.jp
<p>御意見</p> <p>※600 字を超える場合、本書面には要旨を記載いただき、詳細は別紙として添付してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 意見の対象（どの箇所についての御意見か、御意見の対象が分かるように記入してください。） <p>I の 2（2）①当該売買契約に基づいて販売する商品若しくは特定権利又は当該役務提供契約に基づいて提供する役務の分量 第 2 段落</p> <p>「また、定期購入契約においては、各回に引き渡す商品の数量等のほか、当該契約に基づいて引き渡される商品の総分量が把握できるよう、引渡しの回数も表示する必要がある。」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 意見の内容 <p>「当該契約に基づいて引き渡される商品の総分量が把握できるよう、引渡しの回数も表示する必要がある。」は削除していただきたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 意見の理由 <ul style="list-style-type: none"> ・ 引渡しの回数は、省令上の「その他販売条件」（規則 8 条 7 号）であり、省令において求められている定期購入の「金額・契約期間その他販売条件」（同号）の表示は、法 11 条 6 号に基づく必須記載事項であっても、法 12 条の 6 第 1 項に基づく必須記載事項でない。つまり、本ガイドラインにおいて規制できる事項ではないと考える。 		

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（案）に関する意見

氏名	公益社団法人消費者関連専門家会議
職業	
住所	東京都新宿区新宿 1-14-12 玉屋ビル 5 階
電話番号	03-3353-4999
電子メールアドレス	acap@acap.jp
御意見	
<p>※600 字を超える場合、本書面には要旨を記載いただき、詳細は別紙として添付してください。</p>	
<p>・意見の対象（どの箇所についての御意見か、御意見の対象が分かるように記入してください。）</p> <p>I の 2（2）①当該売買契約に基づいて販売する商品若しくは特定権利又は当該役務提供契約に基づいて提供する役務の分量 第 3 段落</p> <p>「さらに、消費者が解約を申し出るまで定期的に商品の引渡しがなされる無期限の契約や無期限のサブスクリプションの場合には、その旨を明確に表示する必要があり、また、1 年単位の総分量など、一定期間を区切って分量を明示することが望ましい。」</p>	
<p>・意見の内容</p> <p>上記記載は削除していただきたい。</p>	
<p>・意見の理由</p> <p>・無期限の定期購入・サブスクリプションにおける無期限の旨の表示は、省令に定める「その他販売条件」（規則 8 条 7 号）であり、法 11 条 6 号に基づく必須記載事項であっても、法 12 条の 6 第 1 項における必須表示事項でなく、本ガイドラインにおいて規制できる事項ではないと考える。</p> <p>・一定期間を区切ったの総分量表示は、望ましい行為としての記載とはいえ、逆に消費者の誤認を招くことが懸念される。</p>	

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（案）に関する意見

氏名	公益社団法人消費者関連専門家会議
職業	
住所	東京都新宿区新宿 1-14-12 玉屋ビル 5 階
電話番号	03-3353-4999
電子メールアドレス	acap@acap.jp
<p>御意見</p> <p>※600 字を超える場合、本書面には要旨を記載いただき、詳細は別紙として添付してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・意見の対象（どの箇所についての御意見か、御意見の対象が分かるように記入してください。） <p>I の 2（2）①当該売買契約に基づいて販売する商品若しくは特定権利又は当該役務提供契約に基づいて提供する役務の分量 第 3 段落</p> <p>「同様に、自動更新のある契約である場合には、その旨も加えて表示する必要がある。」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・意見の内容 <p>上記記載は削除していただきたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・意見の理由 <p>無期限の定期購入・サブスクリプションの場合の自動更新は、「引渡しの回数」と同様、省令に定める「その他販売条件」（規則 8 条 7 号）であり、法 11 条 6 号に基づく必須記載事項であっても、法 12 条の 6 第 1 項における必須表示事項でなく、本ガイドラインにおいて規制できる事項ではないと考える。</p>	

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（案）に関する意見

氏名	公益社団法人消費者関連専門家会議
職業	
住所	東京都新宿区新宿 1-14-12 玉屋ビル 5 階
電話番号	03-3353-4999
電子メールアドレス	acap@acap.jp
<p>御意見</p> <p>※600 字を超える場合、本書面には要旨を記載いただき、詳細は別紙として添付してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 意見の対象（どの箇所についての御意見か、御意見の対象が分かるように記入してください。） <p>I の 2（2）②商品若しくは権利の販売価格又は役務の対価（販売価格に商品の送料が含まれない場合には、販売価格及び商品の送料） 第 2 段落</p> <p>「また、定期購入契約においては、各回の代金のほか、消費者が支払うこととなる代金の総額を明確に表示しなければならない。」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 意見の内容 <p>「代金の総額」の記載を求めることは、法定事項を超えた規制となること、明確ではないことから、削除していただきたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 意見の理由 <p>代金の総額は、法第 11 条第 1 号が求めている「対価」の範囲を超えており（「対価」は各回に支払うべき代金として表示するため。）、求められているとしても法 11 条 6 号及び規則 8 条 7 号において求めている事項であり、法 12 条の 6 第 1 項において表示が求められている事項ではなく、本ガイドラインにおいて規制できる事項ではないと考える。</p>	

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（案）に関する意見

氏名	公益社団法人消費者関連専門家会議
職業	
住所	東京都新宿区新宿 1-14-12 玉屋ビル 5 階
電話番号	03-3353-4999
電子メールアドレス	acap@acap.jp
<p>御意見</p> <p>※600 字を超える場合、本書面には要旨を記載いただき、詳細は別紙として添付してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 意見の対象（どの箇所についての御意見か、御意見の対象が分かるように記入してください。） <p>I の 2（2）⑤商品若しくは特定権利の売買契約又は役務提供契約に係る申込みの期間に関する定めがあるときは、その旨及びその内容 第 2 段落</p> <p>「その表示に当たっては、申込みの期間に関する定めがある旨とその具体的な期間が消費者にとって明確に認識できるような表示方法である必要がある。例えば、「今だけ」など、具体的な期間が特定できないような表示では、表示したことにはならない。具体的な表示方法としては、（中略）考えられる。」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 意見の内容 ・ 最終確認画面における申込期間の表示方法は、本案で記載された方法以外にも様々な方法を認めていただきたい。 ・ 注文期限経過後に注文確定ボタンを押したらエラー画面が出て購入できなくなる方法も可能な旨、併せて記載していただきたい。 <ul style="list-style-type: none"> ・ 意見の理由 ・ 申込期間の表示は、リンク先等における表示以外にもキャンペーンページで一括して表示する方法や、各商品ページにおいて表示する方法など、様々な方法が考えられる。商品の選択から最終確認画面に至るまでの導線上で、必ず当該期限を目にすることが想定でき、誤認防止には有効であると考えます。 ・ エラー画面が出て購入できなくなる方法でも、注文は確定したものとしては受け付けられず、その結果誤認は防止できる。 	

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（案）に関する意見

氏名	公益社団法人消費者関連専門家会議
職業	
住所	東京都新宿区新宿 1-14-12 玉屋ビル 5 階
電話番号	03-3353-4999
電子メールアドレス	acap@acap.jp
<p>御意見</p> <p>※600 字を超える場合、本書面には要旨を記載いただき、詳細は別紙として添付してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・意見の対象（どの箇所についての御意見か、御意見の対象が分かるように記入してください。） <p>I の 2（2）⑥商品若しくは特定権利の売買契約又は役務提供契約の申込みの撤回又は解除に関する事項 第 3 段落</p> <p>「しかし、解約に関するトラブルの状況に鑑みれば、解約方法を特定的手段に限定する場合、とりわけ、消費者が想定しないような限定がなされる場合（例：電話での解約連絡を受け付けない、電話した上で更にメッセージアプリ等を操作する必要がある、消費者から追加の個人情報を提出しなければならない等）や、解約受付を特定の時間帯に限定している等の場合には、当該内容については、特に消費者が明確に認識できるよう、広告画面はもとより、最終確認画面においても明確に表示することが必要である。」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・意見の内容 <p>悪意により解約方法の限定を行うことは容認できないが、本案の記載内容は健全な事業者にとって過剰な対応が必要となるため、内容を見直していただきたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・意見の理由 <ul style="list-style-type: none"> ・「消費者が想定しないような限定」等の内容は、更なる十分な議論が必要であり、現時点では事業者にとって予見可能性に欠ける。 ・解約の受付方法・時間等は法第 11 条 5 号に基づく表示で足りると考えられ、最終確認画面でも表示が必要とする理由が不明確である。 ・これまでの法運用（通信販売における返品特約の表示についてのガイドライン I の 1（4）及び II の 2（2）等）を大きく変えるものである。 	

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（案）に関する意見

氏名	公益社団法人消費者関連専門家会議
職業	
住所	東京都新宿区新宿 1-14-12 玉屋ビル 5 階
電話番号	03-3353-4999
電子メールアドレス	acap@acap.jp
<p>御意見</p> <p>※600 字を超える場合、本書面には要旨を記載いただき、詳細は別紙として添付してください。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・意見の対象（どの箇所についての御意見か、御意見の対象が分かるように記入してください。） <p>I の 2（2）⑥商品若しくは特定権利の売買契約又は役務提供契約の申込みの撤回又は解除に関する事項 第 4 段落</p> <p>「加えて、解約方法として例えば電話による連絡を受け付けることとしている場合には、確実につながる電話番号を掲載しておく必要があり、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や、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は、「契約の申込みの撤回又は解除に関する事項」について不実のことを表示する行為に該当するおそれがある。」</p> <ul style="list-style-type: none"> ・意見の内容 <p>このような事例が悪意により行われることは容認できないが、本記載内容では健全な事業者や消費者が混乱することになり、賛同できない。再度十分な議論を行っていただきたい。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・意見の理由 <ul style="list-style-type: none"> ・「確実につながる電話番号」「電話をかけても一切つながらない」「折り返しの連絡を依頼した後に一向にその連絡がない」などの内容の定義が明確でなく、事業者にとって予見可能性に欠ける。 ・善良な事業者であっても、通話量増大による電話回線逼迫や、時間外、休日などでつながらない場合があることや、折り返しの連絡が業務都合により遅くなる可能性などもありうる。どの程度までなら許容されるかが明確でないため、事業者も消費者も混乱することになる。 ・仮に記載するのであれば、事業者の意見をよく聞き事業者の負担にならないようにするとともに、どの程度であれば許容されるのかを明確にした上で、法第 11 条に基づく広告事項へのリンク等における表示でも許されるものとしていただきたい。 	

