

## 4. インターネット通信販売 ～特定商取引法による規制の概要～

### (1) 広告表示（特定商取引法 第11条）

インターネット通信販売において、「広告」の表示には特定商取引法に基づく規制があります。一般に広告というと、商品・サービスを宣伝するあらゆる媒体が該当しますが、特定商取引法の規制対象となる「広告」というのは、販売業者等がその広告に基づいて通信手段によって契約の申込みを受ける意思が明らかで、かつ、消費者がその表示により契約の申込みをすることができるものを指します。少し分かりにくいので具体的な例を挙げると、通信販売することが明示されている場合のほか、口座番号や送料といった通信販売に必要な情報が表示されている場合などがこれに当たり、典型例は、テレビショッピングの放映、カタログ注文冊子、インターネットショッピングのウェブページなどが該当します。

他方で、実店舗で販売する商品を宣伝するだけのテレビCMなどは、この場合の「広告」には該当しません。

#### < 広告に表示しなければいけない表示 >

広告には、以下の事項を表示しなければならないこととなっています。

- ① 販売価格（役務の対価）（送料についても表示が必要）
- ② 代金（対価）の支払時期、方法
- ③ 商品の引渡時期（権利の移転時期、役務の提供時期）
- ④ 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
- ⑤ 契約の申込みの撤回又は解除に関する事項（売買契約に係る返品特約がある場合はその内容を含む。）
- ⑥ 事業者の氏名（名称）、住所、電話番号
- ⑦ 事業者が法人であって、電子情報処理組織を利用する方法により広告をする場合には、当該事業者の代表者又は通信販売に関する業務の責任者の氏名
- ⑧ 事業者が外国法人又は外国に住所を有する個人であって、国内に事務所等を有する場合には、その所在場所及び電話番号
- ⑨ 販売価格、送料等以外に購入者等が負担すべき金銭があるときには、その内容及びその額
- ⑩ 引き渡された商品が種類又は品質に関して契約の内容に適合しない場合の販売業者の責任についての定めがあるときは、その内容
- ⑪ いわゆるソフトウェアに関する取引である場合には、そのソフトウェアの動作環境
- ⑫ 契約を2回以上継続して締結する必要があるときは、その旨及び販売条件又は提供条件
- ⑬ 商品の販売数量の制限等、特別な販売条件（役務提供条件）があるときは、その内容
- ⑭ 請求によりカタログ等を別途送付する場合、それが有料であるときには、その金額
- ⑮ 電子メールによる商業広告を送る場合には、事業者の電子メールアドレス

ただし、全ての事項を表示するのは広告スペースの都合上も難しいこともあるため、消費者からの請求により、これらの事項を記載した電子メールを遅滞なく送ることを広告に表示し、かつ、消費者から実際に請求があった場合に遅滞なく電子メールを送ることができるようにしている場合には、一部の広告表示事項については表示を省略できることになっています。

このように、インターネット通信販売においては、対象商品はもちろん、販売事業者が誰なのか、代金・送料は幾らなのか、代金はいつ・どうやって払うのか、商品はいつ届くのか、契約解除・返品に関するルール（＝返品特約）など、原則として契約内容は全て広告に表示されています。まずは表示されている内容を全て確認しましょう。

## (2) 返品特約（特定商取引法 第15条の3）

### ア 返品特約

インターネット通信販売での返品については、事業者が特約（＝返品特約）を定めて広告に表示していれば、その内容が有効になります。ただし、この返品特約というのは、特約で決めている内容に沿って、思っていたのと色味が違ったとか、靴のサイズが合わなかったなど、消費者側の都合による返品が認められる場合のことで、そうではなく、事業者側に責任がある場合は、仮に「返品不可」という特約になっていたとしても、民法の定めに従って契約解除・返品ができます。事業者側に責任がある場合とは具体的にどういうケースかということ、例えば、通信販売で注文した商品が届かなかった場合や、商品は届いたけれど偽物など不良品であった場合など、事業者側が契約に基づく義務を果たしていないといえる場合です。これらの場合は、消費者は、民法に従って契約を解除することができます。そして、消費者は、既に代金を支払済みであれば、その返還を求めることができます。

事業者が返品特約を定める場合は、広告及び「最終確認画面」にその内容を表示しなければならないということになっており、広告への表示方法は、特定商取引法の施行規則で、「顧客にとって見やすい箇所において明瞭に判読できるように表示する方法その他顧客にとって容易に認識することができるよう表示すること」が求められています。

購入を検討する際には、返品特約が設けられているか、設けられている場合はどのような内容となっているかをよく確認しましょう。

### イ 返品特約が定められていない場合

事業者が特に返品特約を定めていなかった場合（定めていても広告に表示していなかった場合も含まれます。）は、法律の定めにより、商品の引渡しを受けた日から（その日を含め）8日以内であれば、申込みの撤回や解除ができます。この場合、消費者は、自ら送料を負担して返品することができます。

ただし、訪問販売の場合のクーリング・オフ制度のように、その販売形態であれば全ての契約に原則適用されるルールではなく、あくまで事業者が返品特約を表示していなかった場合にだけ適用されるルールであることに注意が必要です。このように、通信販売にクーリング・オフ制度がないのは、訪問販売のように不意打ち的に契約をさせられるわけではないためです。

「通信販売にはクーリング・オフ制度はない」という点は重要なポイントですので、よく頭において、注文ボタンを押す前に、返品特約の有無・内容をよく確認してから、契約するかどうかの決断をしましょう。

## (3) 表示に問題があった場合の契約取消し

### ア 最終確認画面の表示について（特定商取引法 第12条の6）

最終確認画面では、消費者が申込内容に関する必要な情報をきちんと一覧性をもって確認できるようにするため、次の6つの項目を表示しなければならないことになっています。

- ① 分量
- ② 販売価格・対価（送料を含む）
- ③ 支払の時期・方法
- ④ 引渡・提供時期
- ⑤ 申込期間（期限のある場合）
- ⑥ 申込みの撤回、解除に関すること

## イ 最終確認画面に表示がなかったことによる取消権について（特定商取引法 第15条の4）

アで説明した6つの項目を正しく表示せず、消費者が下記のように勘違い等により申込みをしてしまった場合は、契約を取り消すことができます。

- 事実と異なる表示をして、消費者がそれを事実と勘違いして申込みした場合
- 必要な表示をしなかったため、表示されていない事項が存在しないと勘違いして申込みをした場合
- 申込みボタンと分からないままにボタンを押してしまった場合 など

## ウ 顧客の意に反して契約の申込みをさせようとする行為の禁止（特定商取引法 第14条 第1項第2号）

特定商取引法では、インターネット通信販売での申込みの際に、消費者が申込内容を容易に確認し、かつ、訂正できるように画面設定等をしていないことを「顧客の意に反して」「契約の申込みをさせようとする行為」として禁止しています。

（詳細については、消費者庁HP掲載「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」参照）

最終確認画面で何を確認したらよいかについては、実践問題④、⑤でチャレンジすることができます。

## （4）誇大広告の禁止（特定商取引法 第12条）

特定商取引法では、次のような広告を禁止しています。

- 著しく事実に相違する表示
- 実際のものよりも著しく優良であり、若しくは有利であると人を誤認させるような表示

## （5）前払式通信販売について（特定商取引法 第13条）

特定商取引法では、事業者が前払式の通信販売を行う場合で、代金を受け取った後の商品の引渡しに時間がかかるとき（取引の実態からみて一週間程度を過ぎる場合）は、次の事項を書面に記載して通知をしなければならないとされています。

- 申込みの承諾の有無
- 事業者の氏名（名称）、住所、電話番号
- 受領した金銭の額
- 当該金銭を受け取った年月日
- 申込みを受けた商品とその数量
- 承諾する場合には、商品の引渡時期

インターネット通信販売について、特定商取引法の規制内容の概要を説明しました。

では、次に、トラブル事例に沿って、見ていきましょう。