

6. 実践問題

実践問題は、インターネット通信販売での申込みの「最終確認画面例」をもとに、何に気を付けたらよいかを疑似体験しながら学習する問題です。

インターネット通信販売の場合、例えばスマートフォンなどで事業者のホームページ画面を見た際に、その頁の全体が画面に表示されず、何度もスクロールした一番下の方に大切な内容が記載されているのを気付かないままに申込みをしてしまうことなどがあり得ます。

消費者が自分の注文内容を理解しないままに契約の申込みに至ってしまうことがないように、インターネット通信販売では、注文前の最終段階である「最終確認画面」に①商品の分量、②販売価格（送料についても表示が必要）、③代金の支払いの時期及び方法、④商品の引渡時期、⑤申込みの期間に関する定めがあるときはその旨及び内容、⑥契約の申込の撤回又は解除に関する事項を画面上に分かりやすく表示すること、又は容易に参照できるようにすることが定められています。また、契約の申込みとなることを誤認させるような表示や（消費者に契約の申込みになることを気付かせないようにして注文ボタンを押させる表示など）、上記の6つの項目について誤認させるような表示を禁止しています。（特定商取引法 第12条の6）

(1) 実践問題①

「実践問題①」の画面では、この6項目がどこに記載されているか、一つ一つ探してみましょう。

①商品の分量は、リュックサック1つと、白色ソックス3点セットが2セットと表示されています。

②販売価格は、リュックサックが1つ 3,300 円、白色ソックス3点セットが1セット 1,000 円の2セット分（ソックスの小計が2,000 円）、送料300 円で、合計5,600 円になることが分かります。

③代金支払いの時期・方法は、クレジットカードでの一括払いです。

④商品の引渡時期は、〇月△日午前中となっています。

⑤申込みの期間については、「期間限定販売」とあり、具体的には「××月××日～××月××日まで」となっています。

⑥契約の申込の撤回又は解除に関する事項は、注文完了後2時間以内はキャンセルができ、また、商品が到着した日から7日以内は返品ができ、返品方法は電話連絡、返送料は不良品についてはお店負担、そうでない場合は顧客負担となっています。

このように、6項目全てが漏れなく最終確認画面に表示されていることが確認できます。複数の商品について共通して適用される契約条件がある場合は、例えば「返品や契約解除について」「返品についての詳細はこちら」等と記載してリンク表示を貼り、そちらをクリックすると内容の詳細が表示される画面例もあります。

ONLINE SHOP

1 カート 2 お客様情報入力 3 お支払い方法の選択 4 注文内容の最終確認 5 ご注文完了

④ 注文内容の最終確認

お申込み商品①	変更	小計: 3,300 円(税込)
	商品名 リュックサック 商品価格 3,300 円(税込) 数量 1	
※この商品は期間限定販売です。【お申込み期間: XX月XX日～XX月XX日】		
お申込み商品②	変更	小計: 2,000 円(税込)
	商品名 ソックス 3点セット(白) 商品価格 1,000 円(税込) 数量 2	

お支払い方法	変更	商品の合計(税込): 5,300円
クレジットカード払い(一括)		送料(税込): 300円
カード名義人: TOKYO TARO カード番号: **** * * * * * XXXX 有効期限: XX/XXXX		お支払い総額(税込) 5,600円

お届け先 東京都港区 千162-〇〇△△ 東京都港区〇〇 △-〇-〇

発送方法 宅配便(ご自宅へのお届け) 変更

お届け日時 〇月△日午前中お届け

ご注文完了後のキャンセル・返品について

- ご注文完了後2時間以内は、ウェブサイトのマイページ内でのお手続(※1)によりご注文のキャンセルが可能です。
- 商品が到着した日から7日以内は、返品(金額返金)を承ります。
- 返品については、お電話(※2)でのご連絡をお願いいたします。
- 返送料については、不良品の返品についてはのみ当社負担となります。

(※1) マイページの「注文履歴」>「ご注文のキャンセル」を押していただき、「キャンセルを受け付けました」のページが表示されるとキャンセル完了となります。

(※2) 返品手続用のご連絡窓口: (電話) XX-XXXX-XXXX

TOPページに戻る (注:注は確定されません)

注文を確認する

初めての方へ ご利用ガイド 利用規約 特定商取引に基づく表示

(2) 実践問題⑧

次に、「実践問題⑧」の画面はどうでしょうか。表示に問題があると思われる点を指摘してみましょう。

- ・【②販売価格】として、総額幾らになるかは「送信する」ボタンより下の方に離れて表示されていて、画面の上半分だけ見て注文した場合は見落としてしまいそうです。
- ・【⑥契約の申込の撤回又は解除に関する事項】も、「購入された方のレビュー」という欄の下の方に小さく一行「返品はできません」と書かれているだけで、気付かないまま注文してしまう危険性があります。
- ・注文確定ボタンと思われるボタンが、単に「送信する」というボタンになっており、消費者が次の頁に進む（この後に最終確認画面が表示される）という程度の認識で、つまり、注文を確定させる意識を持たずにボタンを押してしまう可能性のある表示となっています。
- ・申込内容を変更・訂正するボタンや、申込み自体を取りやめるための戻るボタンがありません。
- ・「ご利用ガイド」や「(返品についての) 詳細はこちら」などの表示が見当たらないため、利用者にとって、契約内容をすぐに確認することが難しい表示となっています。

このような画面は、消費者に契約内容を十分に認識させず、また、誤って申込みをさせる可能性がある問題のある画面例といえます。

(3) 実践問題⑨

更に、「実践問題⑨」の画面も見てみましょう。

これは、定期購入契約の申込画面ですが、定期購入契約であることが分かりにくい表示例となっています。「購入された方のレビュー」という欄をかなり下に見ていった後に、小さな字で「このコースは5回定期購入契約のコースとなります。」と記載され、2回目以降の販売金額が小さく説明されています。これを見落としたまま、冒頭の1,100円、90%OFFという格安の表示のみに惹かれて注文ボタンを押すと、後に高額な請求がきてしまうトラブルに遭うこととなります。「お届けコース」「初回お試し」等の、定期購入契約であることを匂わせるワードに敏感になることが重要ですし、最終確認画面は重要な契約内容が網羅的に表示されたとても大事な画面ですので、隔々までよく確認をしてから注文をしましょう。

4 注文内容の最終確認

お申込み内容 [変更](#)

サブリメントお届けコース 初回お試し価格
通常価格 11,000円 → 1,100円 (90%OFF!!)

お支払い方法 [変更](#)

クレジットカード払い (一括)
カード名義人: TOKYO TARO
カード番号: ****-****-****-XXXX
有効期限: XX/XXXX

商品の合計 (税込): 1,100円
送料 (税込): 500円
お支払い総額 (税込) 1,600円

お届け先 東京太郎 様 [変更](#)
〒162-〇〇△△
東京都新宿区〇〇 △-□-〇〇

TOPページに戻る (注文は確定されません)

注文を確定する

購入された方のレビュー

購入者さん (20代・女性) ☆☆☆☆☆ 飲み始めて数日でお腹周りがスッキリしてきました。特に癖なく飲みやすかったので、続けて飲んでいこうと思います。

購入者さん (10代・女性) ☆☆☆☆☆ 体重が減りました！嬉しいです。

このコースは5回定期購入契約のコースとなります。
5回分の定期購入を条件に、初(月)回が1,600円(送料・税込)になります。
第2回から第5回までは1月あたり11,500円(送料・税込)になります。
初回を含めた5回分の支払額の合計は47,600円(送料・税込)になります。
お届けは月に1回、各回につき3袋(5回で計15袋)をお届けします。(1袋の内容量は30粒です。)
クレジットカードでのお支払いの場合、毎月1回分のお引き落とし、コンビニ後払いの場合は、商品に同封する請求書により、商品到着後7日以内のお支払となります。(商品価格と送料の合計額の引き落とし又はご請求となります。)
契約期間の途中でご解約される場合には、商品発送の6日前(※)までに、以下に記載の電話番号へご連絡ください。