

令和7年度「事業者向けコンプライアンス
講習会」

特定商取引法に関する講習 ～通信販売（Bコース）

弁護士 洞 澤 美 佳

テキストの内容

0 消費生活相談の状況

1 特定商取引法上の条文の整理

2 定義規定(適用要件) 2条2項

3 申込段階に関する規定

①11条、②12条(12条の2)、③12条の6→15条の4

④14条1項2号、⑤12条の3から5

4 申込後～契約締結～解約までの段階に関する規定

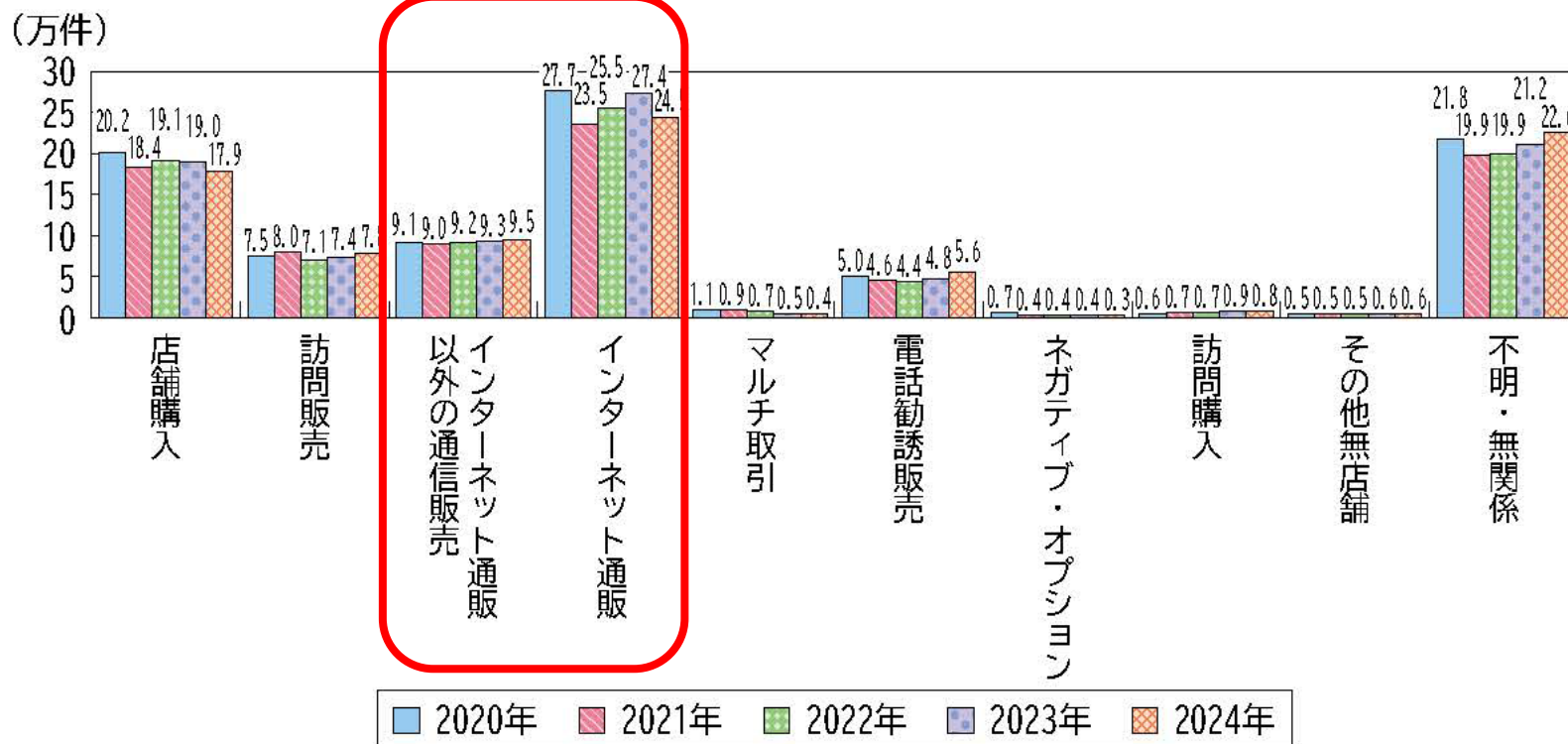
①13条の2、②15条の3

5 契約締結後に問題が表面化する規定

14条1項1号

0 消費生活相談の状況

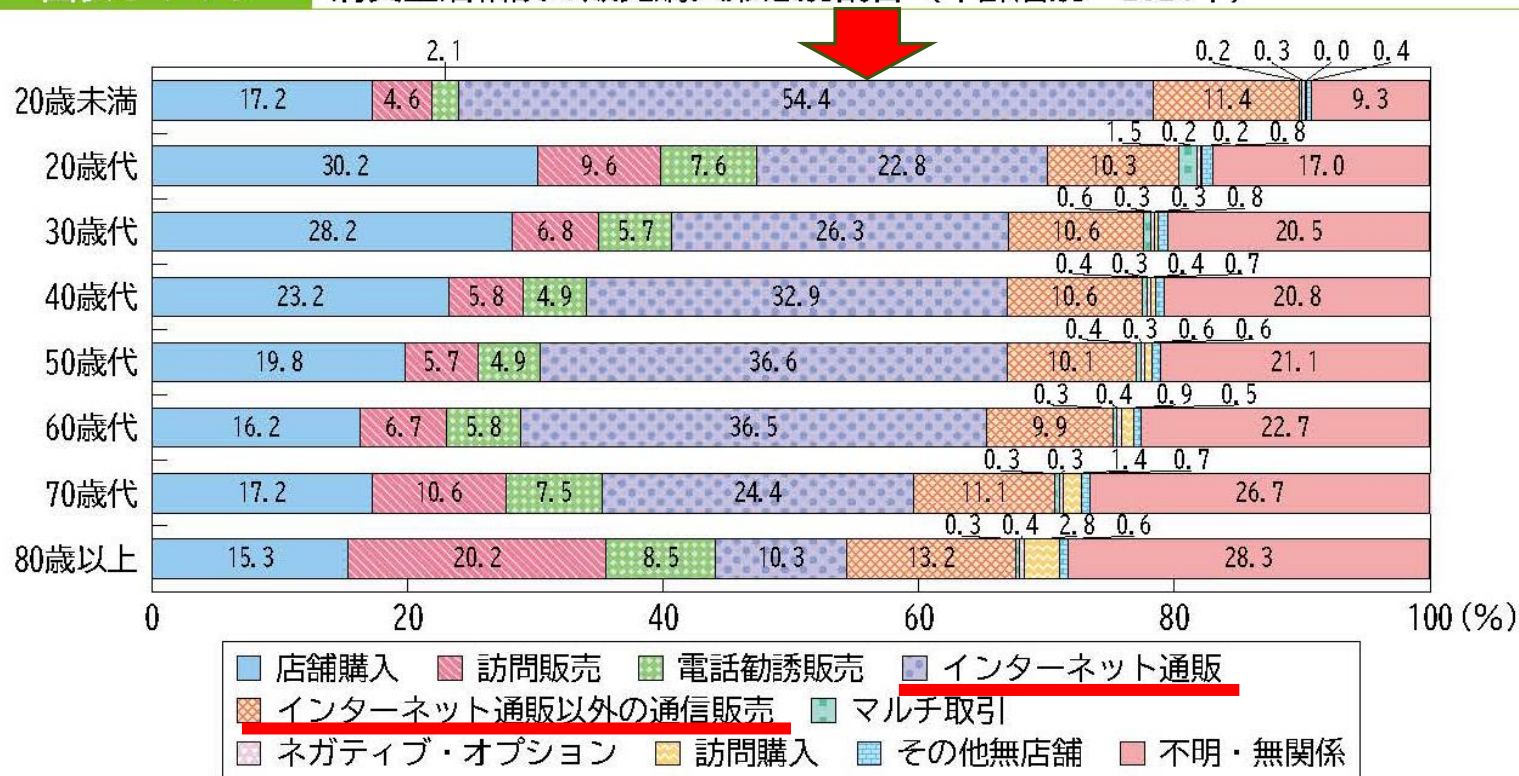
図表 I-1-4-8 消費生活相談の販売購入形態別件数の推移



- (備考)
1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2025年3月31日までの登録分）。
 2. 「インターネット通販」の相談については、いわゆる通常のインターネット通販より広い概念を含んでおり、例えば、インターネットサイトを利用したサイト利用料や、インターネットゲーム等に関する相談も、消費生活相談情報では「インターネット通販」に分類されるため、データの見方には注意が必要。

0 消費生活相談の状況

図表 I-1-4-9 消費生活相談の販売購入形態別割合（年齢層別・2024年）

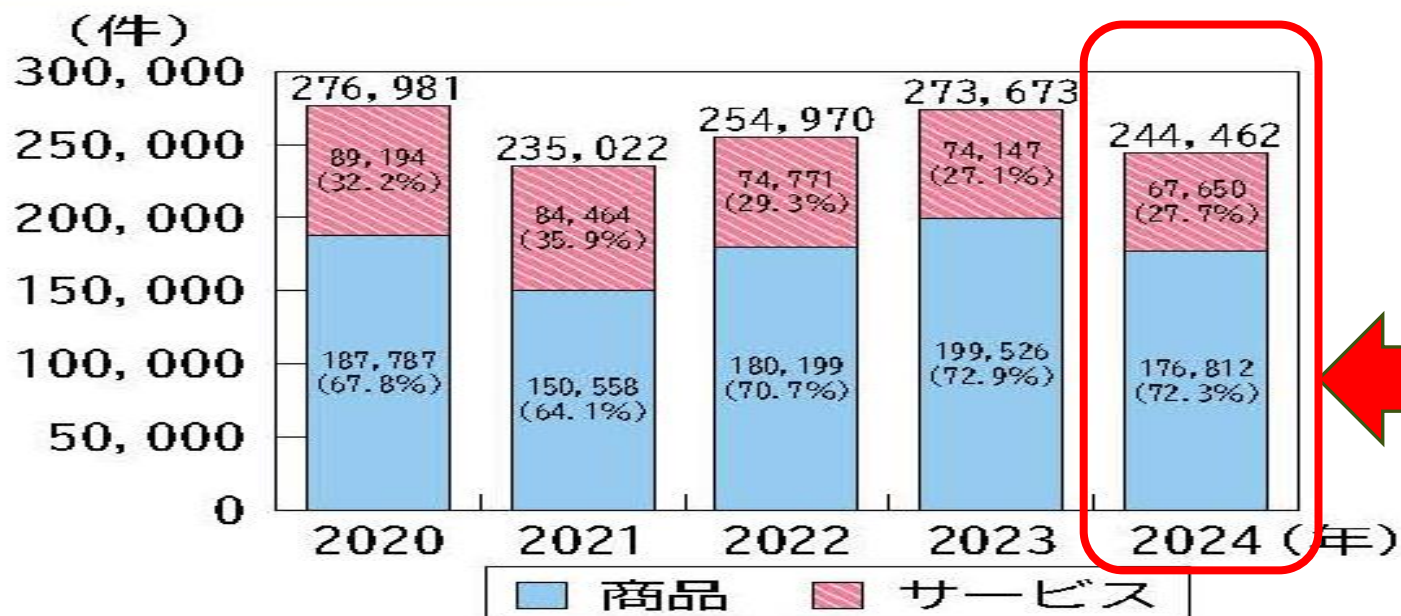


- （備考） 1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2025年3月31日までの登録分）。
 2. 「インターネット通販」の相談については、いわゆる通常のインターネット通販より広い概念を含んでおり、例えば、インターネットサイトを利用したサイト利用料や、インターネットゲーム等に関する相談も、消費生活相談情報では「インターネット通販」に分類されるため、データの見方には注意が必要。

0 消費生活相談の状況

図表 I-1-4-16

「インターネット通販」に関する消費生活相談件数の推移(商品・サービス別)

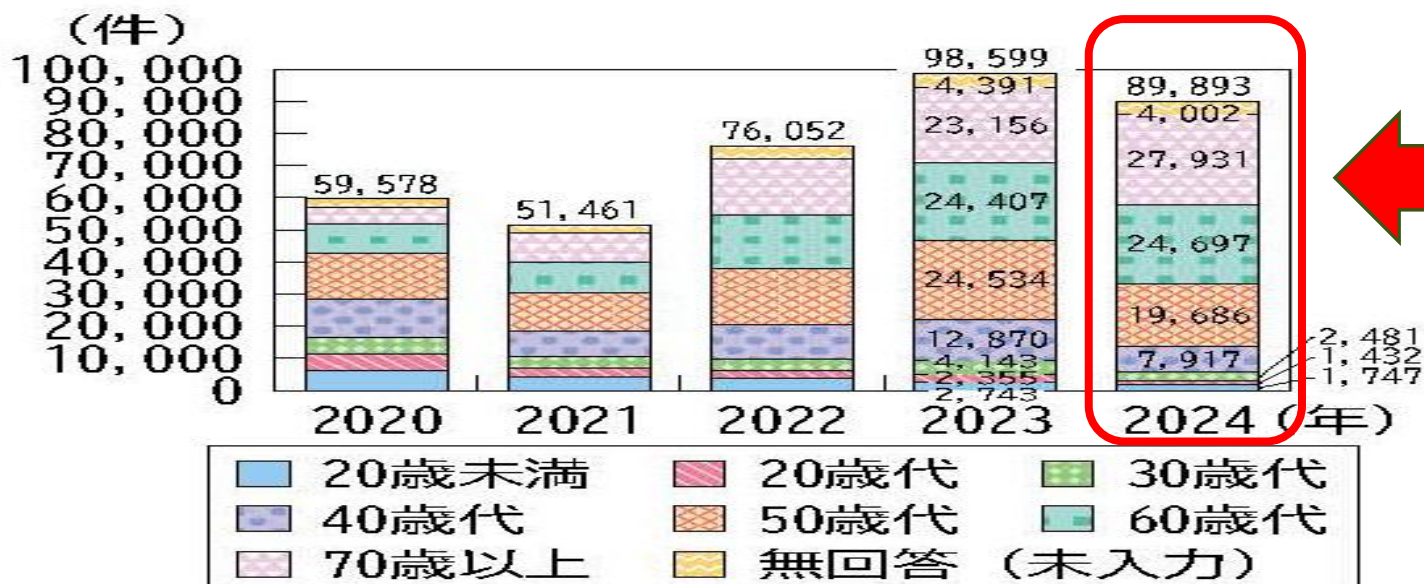


(備考) PIO-NETに登録された消費生活相談情報(2025年3月31日までの登録分)。

0 消費生活相談の状況

図表 I-1-4-17

「定期購入」に関する消費生活相談件数の推移（年齢層別）



- （備考）
1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2025年3月31日までの登録分）。
 2. 通信販売での「定期購入」に関する相談件数。
 3. 2021年3月までの相談件数は「化粧品」、「健康食品」及び「飲料」に関する相談。2021年4月以降の相談件数は全商品に関する相談。

0 消費生活相談の状況

図表 I-1-4-18 「定期購入」に関する消費生活相談の商品・サービス別上位件数（2024年）

順位	商品・サービス	件数	割合
1	他の健康食品	24,715	27.5%
2	化粧クリーム	15,872	17.7%
3	乳液	8,267	9.2%
4	ファウンデーション	4,700	5.2%
5	歯みがき粉	3,802	4.2%
6	養毛剤	3,755	4.2%
7	シャンプー	3,164	3.5%
8	化粧品（全般）	2,805	3.1%
9	健康食品（全般）	2,515	2.8%
10	化粧品その他	1,740	1.9%

順位	商品・サービス	件数	割合
11	洗顔クリーム	1,515	1.7%
12	電子タバコ	1,348	1.5%
13	酵素食品	1,286	1.4%
14	他の医薬品	872	1.0%
15	化粧水	844	0.9%
16	毛髪着色料	791	0.9%
17	善玉菌含有食品	777	0.9%
18	制汗・消臭剤	526	0.6%
19	染毛剤	478	0.5%
20	皮膚病薬（全般）	463	0.5%

黄緑色：健康食品

ピンク色：化粧品

- （備考）
1. PIO-NETに登録された消費生活相談情報（2025年3月31日までの登録分）。
 2. 通信販売での「定期購入」に関する相談件数。
 3. 品目は商品キーワード（下位）。

1 特定商取引法上の条文の整理

【定義規定】 2条2項

【**申込**段階に関する規定】

通信販売についての広告 11条(令和3年改正あり) ← **積極的記載事項**

誇大広告等の禁止 12条 ← 消極的記載事項

合理的な根拠を示す資料の提出(12条の2)

↓ 当該資料を提出しないとき

14条1項(指示)及び15条1項(業務停止)適用については、当該表示は、12条に規定する表示に該当するものとみなす。

特定申込みを受ける際の表示 12条の6 ← 令和3年改正

顧客の意に反して契約の申込みをさせようとする行為 14条1項2号
省令42条1項

1 特定商取引法上の条文の整理

承諾をしていない者に対する電子メール広告の提供の禁止等
12条の3、12条の4、14条1項3号(省令16条2項から4項)
承諾をしていない者に対するファクシミリ広告の提供の禁止等
12条の5

【承諾段階に関する規定】 ← 申込みと承諾の合致＝契約の成立
通信販売における承諾等の通知 13条

【申込後～契約締結～解約までの段階に関する規定】

不実の告知の禁止 13条の2 ← 令和3年改正により追加
通信販売における契約の解除等 15条の3

1 特定商取引法上の条文の整理

【契約締結後に問題が表面化する規定】

債務の履行の拒否又は不当遅延 14条1項1号

通信販売における契約の申込みの意思表示の取消し 15条の4(＊)

← 令和3年改正により追加

【行政処分に関する規定】

指示等 14条

販売業者等に対する業務の停止等 15条

役員等に対する業務の禁止等 15条の2

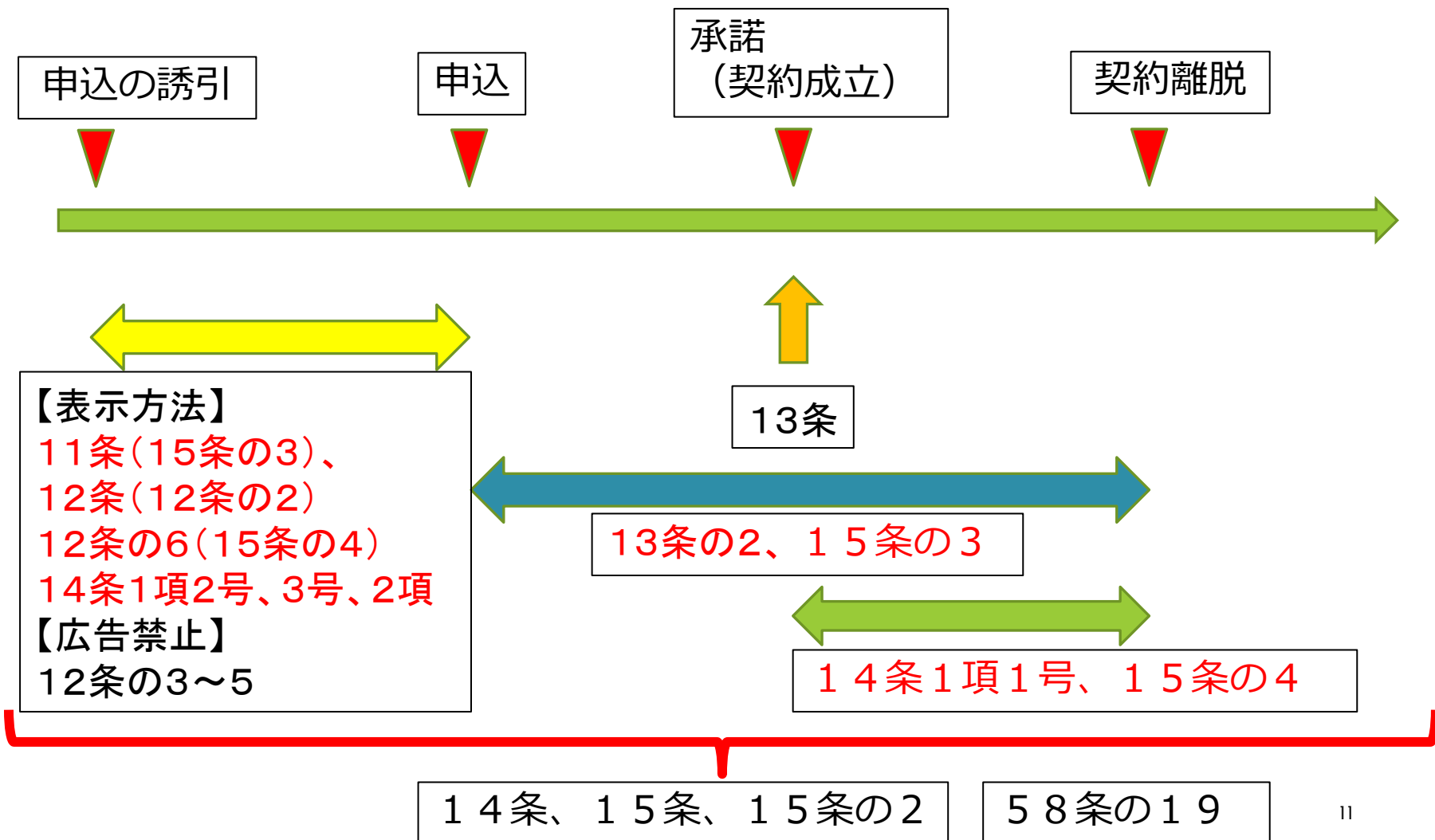
【差止請求に関する規定】

適格消費者団体による差止請求の規定 58条の19

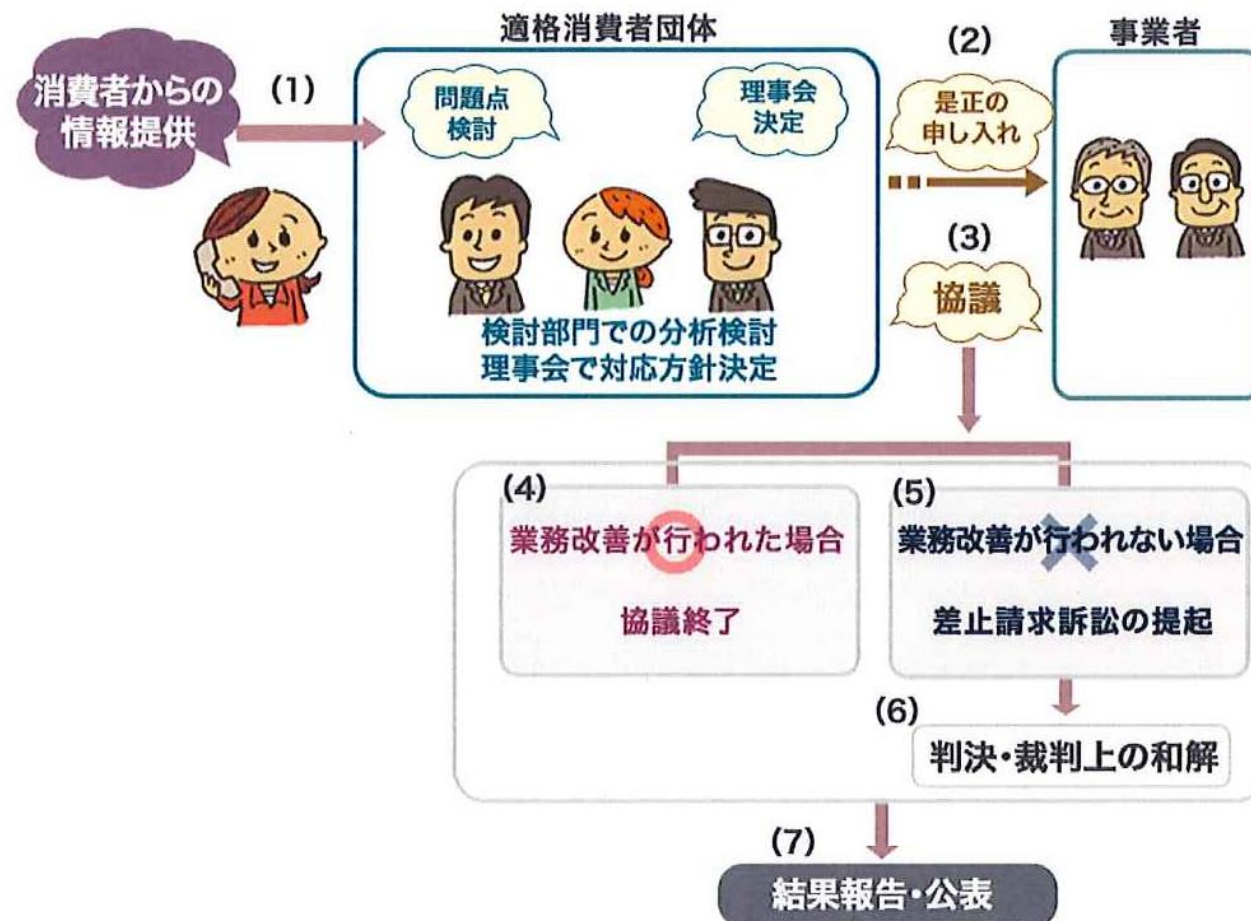
* 取消権の要件は、契約締結前の事業者の行為に基づき、消費者が誤認をし、契約締結の意思表示をしたこととされていることに注意を要する。また、同条は12条の6と連動しているので、テキストでは12条の6の後に説明を配置している。

1 特定商取引法上の条文の整理

まとめ



適格消費者団体と差止請求



消費者庁Webサイト「消費者団体訴訟制度
不当な勧誘や契約条項などによる消費者トラブルに遭ったら活用を！」

適格消費者団体と差止請求

通信販売における差止の対象行為

1 誇大広告(商品の性能、特定権利若しくは役務の内容、契約の申込みの撤回若しくは解除に関する事項(返品表示を含む。))について、著しく事実に相違する表示をし、又は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誤認させるような表示

2 特定申込の表示(①12条の6第1項各号に掲げる事項につき表示をしない行為又は不実の表示をする行為、②12条の6の第2項で禁止される、人を誤認させるような表示をする行為)

3 申込の撤回又は契約の解除を妨げるための不実告知

2 定義規定（適用要件）

「通信販売」とは、**販売業者又は役務提供事業者が郵便その他の主務省令で定める方法（以下「郵便等」という。）により売買契約又は役務提供契約の申込みを受けて行う商品若しくは特定権利の販売又は役務の提供であつて**電話勧誘販売に該当しないものをいう。

①（当事者） **販売業者又は役務提供事業者が購入者に対し**

②（対象） **商品、役務、特定権利に関して**

③（申込手段） **郵便その他の主務省令で定める方法により**

④（行為） **申込を受けて行う取引**

省令2条

⑤（適用除外） i 電話勧誘販売に該当しないこと

ii 法26条の適用除外規定に該当しないこと

自ら行う事業者だけではなく、通信販売契約の取次ぎを行う事業者（代理店）を含むと解釈される。

2 定義規定(適用要件)

「電話勧誘販売」とは、販売業者又は役務提供事業者が、電話をかけ又は政令で定める方法により電話をかけさせ、その電話において行う売買契約又は役務提供契約の締結についての勧誘(以下「電話勧誘行為」という。)により、その相手方(以下「電話勧誘顧客」という。)から当該売買契約の申込みを郵便等により受け、若しくは電話勧誘顧客と当該売買契約を郵便等により締結して行う商品若しくは特定権利の販売又は電話勧誘顧客から当該役務提供契約の申込みを郵便等により受け、若しくは電話勧誘顧客と当該役務提供契約を郵便等により締結して行う役務の提供をいう。

①(当事者) 販売業者又は役務提供事業者が購入者に対し

②(勧誘方法) 電話をかけ又は政令で定める方法により電話をかけさせ、その電話において行う勧誘により、→ 政令2条参照！

③(申込手段) 郵便等により

④(対象) 商品、役務、特定権利に関して

⑤(行為) 申込を受け、又は契約を締結して行う取引

⑥(適用除外) 法26条の適用除外規定に該当しないこと

通信手段で申込みを受ける点は共通

← 不意打ち勧誘の特徴を踏まえ、訪問販売と同様の規制に(契約書面交付義務、クーリング・オフ等)。

2 定義規定（適用要件）

適用除外（法26条） …特定商取引法が適用されない取引

①	購入者等が営業のためまたは営業として契約するもの
②	海外にいる人に対する契約
③	国、地方公共団体が行う販売または役務の提供
④	特別法に基づく組合、公務員の職員団体、労働組合がそれぞれの組合員に対して行う販売または役務の提供
⑤	事業者がその従業員に対して行う販売または役務の提供
⑥	株式会社以外の者が発行する新聞紙の販売
⑦	他の特別法の適用により消費者の利益を保護することができる等と認められる事業者（金融商品取引業者、運送業者、情報通信業者など）

3 申込段階に関する規定

～ 通信販売についての広告 11条

(1) 広告に表示すべき事項(法11条)

1号 販売価格又は役務の対価

2号 支払いの時期及び方法

3号 商品の引渡時期, 権利の移転時期又は役務の提供時期

4号 商品/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内容【新設】

5号 商品/特定権利の売買契約又は役務提供契約に係るの申込みの撤回又は解除に関する事項(＊)

6号 その他主務省令で定めるもの(省令23条)

＊赤字は、令和3年改正に関係する部分

＊法定返品制度の規定(法15条の3)の改正はない

3 申込段階に関する規定

～ 通信販売についての広告 11条

(2) その他主務省令で定めるもの(23条)

- ① 販売業者の氏名・名称、住所及び電話番号(1号)
- ② 販売業者が法人でインターネットにより広告をする場合は、代表者又は責任者名(2号)
- ③ 販売業者又は役務提供事業者が外国法人又は外国に住所を有する個人で、国内にその行う事業に係る事務所、事業所その他これらに準ずるものを有する場合には、当該事務所等の所在場所及び電話番号(3号)
- ④ 販売価格と送料以外に負担金があるときはその内容と金額(4号)
- ⑤ 契約不適合責任に関する特約があるときはその内容(5号)
- ⑥ コンピュータソフト、映像・音楽等の媒体の販売または情報データの提供の場合は、利用するために必要なコンピュータの仕様・性能(6号)
- ⑦ 商品の売買契約を2回以上継続して締結する必要があるときは、その旨及び金額、契約期間その他の販売条件(7号)
- ⑧ その他の販売条件があるときはその内容(8号)
- ⑨ 広告表示の一部を表示しない場合に説明書を請求した場合に金銭を負担する場合はその金額(9号)
- ⑩ 電子メール広告をする場合、販売業者のメールアドレス(10号)

→ 消費者庁「通信販売広告Q&A」「通信販売(いわゆる定期購入契約)Q&A」参照

3 申込段階に関する規定

～ 通信販売についての広告 11条

(3) 表示事項を一部省略できる場合

「消費者から請求があれば取引条件を記載した書面か電子メールを遅滞なく提供できる旨表示してあるときは、表示の一部を省略できる(法11条但書)。

【省略不可の表示事項】

- ①申込みの有効期限
- ②返品に関する事項
- ③ソフトウェアを使用するための動作環境
- ④契約を2回以上継続して締結する場合の販売条件又は提供条件
- ⑤販売数量の制限等特別の販売条件(提供条件)
- ⑥請求により交付する書面又は提供する電磁的記録が有料のときは、その価格
- ⑦(電子メールで広告するときは)電子メールアドレスは省略不可。

→消費者庁「特定商取引法ガイド」通信販売参照

<https://www.no-trouble.caa.go.jp/what/mailorder/>

(4) 違反の効果

- ①行政処分(14条、15条、15条の2)
- ②民事効果:返品特約の記載(11条5号)がないときまたは不備のときは、8日間の解約返品制度が適用される(15条の3)

3 申込段階に関する規定

～ 通信販売についての広告 11条

東京都の処分の事案(令和6年11月1日付)

【処分内容(通信販売部分に限定)】

- (1) 業務停止命令 3か月間
- (2) 指示(再発防止策を講ずるとともに、コンプライアンス体制を構築し、再発防止策及びコンプライアンス体制について、従業者全員に周知徹底する)。
- (3) 業務禁止命令(代表取締役) 3か月間

【違反行為(通信販売部分に限定)】

- (1) 11条5号
- (2) 11条6号、省令23条2号
- (3) 12条

3 申込段階に関する規定

～ 通信販売についての広告 11条

【11条5号違反(解除に関する事項)】

- ①「記事LP」等ではしぼりのない定期購入の広告を展開し、
何度も「しぼりなし」を強調
- ②「サックスページ」では「しぼりのある」条件に変更する取引
を広告
- ③「サックスページ」では「記事LP」等で用いた「しぼりのない」
という表現と対比しやすい「しぼりのある」という表現を用いず、
「最低〇回(総額〇〇〇〇〇円/税込)のご継続をお約束いた
だく、…」と表示したり、「記事LP」等における「しぼりなし」表
示で使った文字の大きさや見やすさとは比べ格段に小さな文
字で表示するなど、消費者の誤認を惹起する表示を行ってい
た。

3 申込段階に関する規定

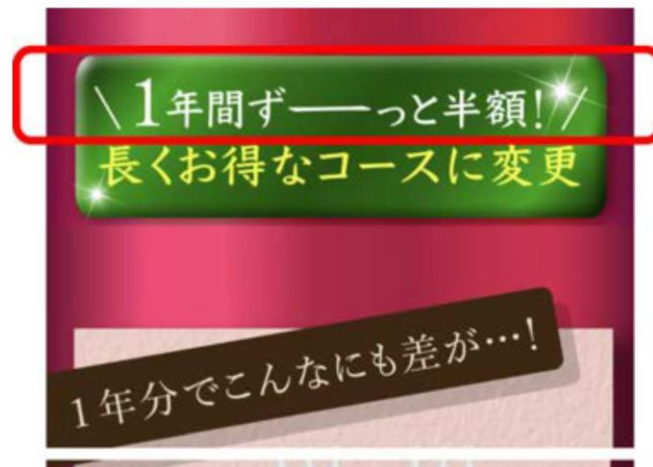
～ 通信販売についての広告 11条

【11条5号違反(解除に関する事項)】

④「しばりのない」条件から「しばりのある」条件への変更は、いつでも離脱できるという条件から、離脱に制限が生じることになるから、定期購入の契約の解除に関する事項にあたる、この事項に関する表示がなかったと認められる。

【11条6号違反】

「特定商取引法に基づく表記」において、通信販売に関する業務の責任者として、従業者でもなく、通信販売に関する業務を全く行っていない者の氏名を表示していた。



ご注文商品情報

単価: 2,800円	個数: 1 個	小計: 2,800円
単価: 0円	個数: 1 個	小計: 0円

について**・最低5回 (総額66,660円/税込) のご継続をお約束いただく、ご解約まで継続する期限の定めのない契約です。*初回はご注文確定日から3営業日(土日祝を除く平日)以内に1本、2回目はご注文確定日から30日後に3本(16,170円/税込)を送送、3回目以降は前回発送日から90日毎に3本(16,170円/税込)を送送いたします。*後払い手数料220円。*送料無料(沖縄/一部離島は手数料1,000円)。*クレジットカード決済・AmazonPayは発送日に決済確定、引落日は各カード会社規約のとおりです。*後払い支払用紙到着から14日以内にお支払いをお願いします。*Amazonギフト券2000円分のお届けおよび返金保証制度に関しまして、当コースは対象外でございます。予めご了承ください。*解約は、5回目のお受け取り後、次回お届け予定日(商品同梱物に記載)の7日前までにお電話(0120-556-283/土日祝日を除く午前10時から午後5時)でご連絡ください。詳しくは返品についてをご確認ください。

について**・最低5回 (総額66,660円/税込) のご継続をお約束いただく、ご解約まで継続する期限の定めのない契約です。*初回はご注文確定日から

3 申込段階に関する規定

～ 通信販売についての広告 11条

2022年OECD勧告「Dark Commercial Patterns」

- 1 行為の強制(Forced Action)
- 2 インターフェース干渉(Interface Interference)
- 3 執拗な繰り返し(Nagging)
- 4 妨害(Obstructing)
- 5 こっそり(Sneaking)
- 6 社会的証明(Social Proof)
- 7 緊急性(Urgency)

- 1 木を森に隠す
- 2 文脈をずらす
- 3 複雑すぎてわからない
- 4 たどり着けない
- 5 そもそも複雑

「REPORT JARO No595(2024年8月号参照)」

3 申込段階に関する規定

～誇大広告等の禁止 12条

通信販売事業者は、広告をするときは、以下の事項について、著しく事実に相違する表示をし、又は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をしてはならない。

- ①商品の種類・性能・品質・効能、役務の種類・内容・効果、権利の種類・内容・権利に係る役務の種類、内容若しくは効果
- ②売買契約又は役務提供契約の解除に関する事項（返品特約がある場合にはその内容を含む。）
- ③商品、権利、役務について、事業者又は事業者の営む事業についての国、地方公共団体、通信販売協会その他著名な法人その他の団体又は著名な個人の関与
- ④商品の原産地若しくは製造地、商標又は製造者名
- ⑤法第11条各号に掲げる事項

3 申込段階に関する規定

～誇大広告等の禁止 12条

(1) 広告とは「販売業者等がそれにより郵便、電話、電子メール、インターネット等の通信手段により申込みを受ける意思が明らかであり、かつ、消費者等がその表示により購入の申込みをすることができるもの（この要件を満たしていれば、媒体は問わない。）」をいう。

(2) 事実と反する表示、優良であると誤認させる表示（品質・効能の優良誤認表示）、有利であると誤認させる表示（価格等の取引条件の有利誤認表示）の判定は、景表法と基本的に同じと考えて良い。

3 申込段階に関する規定

～誇大広告等の禁止 12条

(3)「著しく」とは、誇張・誇大の程度が社会一般に許容されている程度を超えていることを指している。表示上の特定の文章、図表、写真等から消費者等が受ける印象・認識ではなく、表示内容全体から消費者等が受ける印象・認識が基準となり、例えば、「消費者等が広告に書いてあることと事実との相違を知っていれば、当然契約に誘い込まれることはない」等の場合は、社会一般に許容される程度を超えていると考えられる。

当該表示を誤認して誘引されるかどうかは、商品の性質、一般消費者の知識水準、取引の実態、表示の方法、表示の対象となる内容などにより判断される。

3 申込段階に関する規定

～誇大広告等の禁止 12条

(4) 強調表示と打消し表示に関する不当表示の判定

＊ 消費者庁平成29年7月「打消し表示に関する実態調査報告書」／消費者庁平成30年6月「打消し表示に関する表示方法及び表示内容に関する留意点」

一般消費者が誤認すると考えられる表示か否かで判断する。

→その打消し表示が、離れた場所にある場合や、強調表示に比べて小さな文字である場合や、背景の記載と区別がつきにくい場合や、記載内容が抽象的・難解な表現である場合など、一般消費者がそれに気づかないか意味を理解できないような場合は、強調表示を打消したものと評価できない。

3 申込段階に関する規定

～誇大広告等の禁止 12条

(4) 強調表示と打消し表示に関する不当表示の判定

強調表示に対する打ち消し表示の内容が、一般消費者が正しく認識できる表示となっているか。

- 1 強調表示と矛盾しないか
- 2 一般消費者が認識できる表示方法か（＊）
- 3 一般消費者が理解できる表示内容か

（＊）①文字の大きさが適切か

②強調表示と打ち消し表示の文字の大きさのバランスに問題がないか

③打ち消し表示の配置の箇所が強調表示との関係で離れたところに配置されており、強調表示との一体性を実質的に欠いていないか

④打ち消し表示が記載されている部分の背景が打ち消し表示を埋没させるような背景になっていないか

3 申込段階に関する規定

～誇大広告等の禁止 12条

No.1表示等についての景品表示法上の考え方

No.1表示等が、**合理的な根拠に基づかず、事実と異なる場合には、**実際のもの又は競争事業者のものよりも著しく優良又は有利であると一般消費者に誤認され、**不当表示として景品表示法上問題となる。**

合理的な根拠と認められるには、次の4点を満たすことが必要

☑比較対象となる商品・サービスが適切に選定されている

「No.1」を訴求する以上、原則として、**主要な競合商品・サービスを比較対象とする必要がある。**

問題となる例

- 「〇〇サービス 満足度No.1」等と表示しているが、〇〇に属するサービスのうち市場における主要なものの一部又は全部が比較対象に含まれていない 等

☑調査対象者が適切に選定されている（※高評価%表示も同様）

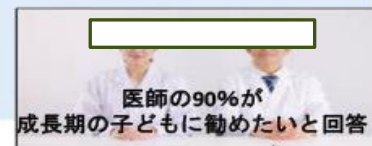
表示内容から認識される調査対象者を選定する必要がある。

問題となる例

- 「顧客満足度No.1」等と、実際に商品・サービスを利用したことがある者を対象に調査を行っているかのように示す表示をしているが（※）、実際には、単なるイメージ調査のみを行っている
（※）イメージ調査の結果によることを注記していても、「顧客満足度No.1」という表示内容と調査結果が適切に対応していないことには変わりはない。
- 「医師の〇%が推奨」等と、医師が専門的な知見に基づく判断として「推奨」しているかのように示す表示をしているが、実際には、医師の専門分野（診療科など）が、商品・サービスを評価するに当たって必要な専門的知見と対応していない 等



ウェブサイトのイメージ調査による



専門の異なる医師にアンケートを実施

☑調査が公平な方法で実施されている（※高評価%表示も同様）

恣意的な調査とならないようにする必要がある。

問題となる例

- 「おすすめしたい」商品を選択させる場合に、自社商品を選択肢の最上位に固定して誘導する
- No.1（〇%以上）になったタイミングで調査を終了している 等

☑表示内容と調査結果が適切に対応している（※高評価%表示も同様）

3 申込段階に関する規定 ～誇大広告等の禁止 12条

合理的な根拠を示す資料の提出(12条の2)

(1) 規定の内容

主務大臣は、12条の2に基づいて、当該広告をした通信販売業者に対し、期間を定めて、当該広告において表示された内容の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を求めることができる。

当該通信販売事業者が資料を提出しないとき(*)は、主務大臣が当該広告において表示された内容について実際のものとは異なるものであること等の具体的な立証を行うまでもなく、当該広告は第12条の規定に違反する広告とみなされることになる。

(*)提出を求めた時から15日後が提出期限(正当事由があれば延長も可能とされるが、新たな又は追加的な試験・調査を実施する等は×。)

(2) 対象となる広告

商品の種類や性能、役務の内容、取引により得られる利益等に関する広告。

3 申込段階に関する規定 ～誇大広告等の禁止 12条

合理的な根拠を示す資料の提出(12条の2)

(3) 合理的な根拠の判断基準

ア 提出資料が客観的に実証された内容のものであること

①試験・調査によって得られた結果

②専門家、専門家団体若しくは専門機関の見解又は学術文献

イ 広告において表示された性能、効果、利益等(*)と、提出資料

によって実証された内容が適切に対応していること

* 文章、写真、試験結果等から引用された数値、イメージ図、消費者の体験談等を含めた勧誘・広告全体から消費者等が認識する性能、効果、利益等であること

3 申込段階に関する規定 ～誇大広告等の禁止 12条

虚偽・誇大広告の違反の効果

- (1) 行政処分(14条、15条、15条の2)
- (2) 適格消費者団体による差止請求(58条の19①)
- (3) 刑事罰
 - ①景表法の不当表示違反⇒直接の罰則なし
 - ②特商法の虚偽誇大広告違反⇒100万円以下の罰金
両罰規定もある。

3 申込段階に関する規定 ～誇大広告等の禁止 12条

東京都の処分の事案(前掲(令和6年11月1日付))(抜粋)

- (1)「 ナイアシンアミド」なる成分の内容や含有について、及び広告に表示していた効能について、表示の根拠がなかった。
- (2)初回1個1,980円の商品の価格について、定期購入での販売実績のない「通常価格5,600円」を比較対象表示等
- (3)「バナー広告」で、あたかも著名な大規模小売店舗等で取り扱いがあり、売れ行きが大変好調な商品であるように表示していたが、実際は、当該大規模小売店舗における育毛剤の販売実績はなかった。
- (4)「 ホルモン」なる成分の内容や含有について、及び広告に表示していた効能について、表示の根拠がなかった。 等

注) 実際の処分では対象会社ごとに処分内容が表示されています。本スライドでは紙数等の都合上、まとめて表示しています。また、処分内容を一部抜粋したのみで、全部は表記していません。

3 申込段階に関する規定 ～特定申込みを受ける際の表示 12条の6

令和3年改正により追加

(1) 特定申込画面の規制強化

詐欺的な定期購入商法への対策として、改正法では、事業者が設定した通信販売の申込画面 (特定申込画面) について、下記①②を内容とする独立の条文が新設(法12条の6)。

① 契約条件表示事項の義務(同条第1項)

② 誤認を招く表示の禁止(同条第2項)

→ 「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」

3 申込段階に関する規定 ～特定申込みを受ける際の表示 12条の6

(2) 特定申込みとは

①販売業者等が定める様式の書面によって顧客が行う契約の申込み
折り込みチラシの一角に添付されている申込用はがきや、カタログ
に同封されている申込用紙等。消費者がどのような方法(郵送、ファ
クシミリ等)で申込むかは問題にならない。

②販売業者等が電子計算機の映像面に表示する手順に従って顧客
が行う契約の申込み→インターネット通販での申込み
表題の有無や内容、形式にかかわらず、消費者がその画面内に設
けられている申込みボタン等をクリックすることにより契約の申込み
が完了することとなる画面(いわゆる最終確認画面)がこれに当たる。
→チャットやSNS等を利用して申込みを行う場合も含む。

3 申込段階に関する規定 ～特定申込みを受ける際の表示 12条の6

(2) 特定申込みとは

11条(通信販売についての広告)の対象となる「広告」は、契約の締結に向けて誘引するために広く一般の消費者を対象として行われる表示であるから、特定申込みにかかる書面又映像面とは異なる概念である。

12条の6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、広告上で11条に従い表示を行ったとしても、それをもって12条の6第1項の表示義務を果たしたことにはならない。

3 申込段階に関する規定 ～特定申込みを受ける際の表示 12条の6

(3) 契約条件表示事項の義務(第1項)

(商品・権利・役務提供が対象)

販売価格又は役務の対価

支払いの時期及び方法

商品の引渡時期, 権利の移転時期又は役務の提供時期

期間に関する定めがあるときはその旨及び内容

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

商品等又は役務の分量

【書面例1】第12条の6に違反しないと考えられる表示

夏のスリッパフェア お申込みはがき

分量

お届け先情報

フリガナ

お名前 姓 名

御住所 〒

電話番号

販売価格

注文数を御記入ください！

商品名	価格／1足当たり	サイズ	注文数
大人用サンダル（柄A）	2,500円（税込）	S M L	
大人用サンダル（柄B）	2,500円（税込）	S M L	
キッズ用サンダル（柄A）	1,500円（税込）	S M L	
キッズ用サンダル（柄B）	1,500円（税込）	S M L	

（注）注文した商品の合計額に送料（税込500円・全国一律）が加算されます。

お支払いについて

- お支払いは【銀行振込】又は【コンビニ払い】のいずれかをお選びいただけます。（商品に支払用紙を同封いたします。）
- 商品到着から10日以内にお支払いをお願いいたします。

注意事項

- この商品の販売は期間限定となります。XXXX年8月31日（消印有効）までに御注文をお願いいたします。
- お申込みはがきが届いてから5日以内に商品を発送いたします。
- お申込みの撤回等については、チラシに掲載の「キャンセル・返品・交換についての注意事項」を御確認ください。

引渡時期

キャンセル・返品・交換についての注意事項

- ・当社が商品の発送を行うまでは、以下に記載の電話番号にてお申込みの撤回を行うことが可能です。
- ・商品到着後の返品については、10日以内に電話での御連絡をお願いいたします。
- ・不良品の返品については返送料も当社負担で対応いたしますが、お客様の御都合による返品については返送料を御負担いただきます。
- ・同一商品のサイズ交換については返送料のみの御負担（手数料や再発送する際の送料等の支払は不要）で対応いたします。

（キャンセル・返品・交換：専用ダイヤル）XX-XXXX-XXXX

商品チラシ

スペースの都合上全ての事項を申込書面に記載できない場合には、参照の対象となる表示事項について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可

販売価格に送料が含まれない場合には送料についても明確に表示

支払方法 支払時期

商品等の申込み自体に期間を設定している場合にはその旨及びその内容についての表示が必要

解除等に関する事項

1 チラシの一部を切り取って申込用はがきとして使用するもの

【画面例3】第12条の6に違反しないと考えられる表示（定期購入契約の場合）

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

注文内容の最終確認

分量（各回に届く分量も明記）

お申込み内容 変更

サブリメント定期購入コース【5回お届けコース】

商品価格	初回	1,100円（税込）
	2回目	3,300円（税込）
	3回目	3,300円（税込）
	4回目	3,300円（税込）
	5回目	3,300円（税込）
送料（1回当たり）		500円（税込）

・各回につき3袋をお届け
⇒5回分計15袋となります
・1袋の内容量は30粒
・1か月に1回発送

商品画像

販売価格

お支払い方法 変更

初回のお支払額（初回の商品価格及び送料） 1,600円（税込）

2～5回目の各回のお支払額（2～5回目の各回の商品価格及び送料） 3,800円（税込）

5回分のお支払総額 16,800円（税込）

【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】商品に同封する請求書により、商品到着後7日以内のお支払い
※商品価格と送料の合計額の引き落とし又は御請求となります。

お届け先 ショウヒ タロウ 〒100-XXXX 消費 太郎 様 東京都千代田区霞が関×-×-× 変更

発送方法 宅配便（御自宅へのお届け） 変更

お届け時期 初回は御注文の完了から4日以内に発送
2回目以降は、前回発送日から起算して1か月が経過する日に発送

御注文完了後のキャンセル・返品・契約の解約について

- ・御注文完了後2時間以内は、ウェブサイトのマイページ内での手続き（※1）により御注文のキャンセルが可能です。
- ・商品到着後7日以内であれば返品が可能です。（ただし、不良品の場合を除き、返送費用はお客様負担となります。）返品された場合、翌月以降の契約も自動で解約されます。
- ・契約期間の途中で御解約される場合には、商品発送の5日前（※2）までに、マイページ内での手続き（※3）を行っていただくか、以下に記載の電話番号（※4）へ御連絡ください。商品発送の5日前までの御連絡があれば、お客様に費用負担が生じることはありません。

（※1）マイページの「注文履歴」＞「御注文のキャンセル」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）前回発送日（商品に同封する案内に記載）から1か月後が次の発送日となります。

（※3）マイページの「注文履歴」＞「定期購入解約」を押していただき、「解約手続きが完了しました」のページが表示されると解約完了となります。

（※4）解約手続き用の御連絡窓口：（電話）XX-XXXX-XXXX

解除等に関する事項

TOPページに戻る（注文は確定されません）

注文を確定する

3 申込段階に関する規定 ～特定申込みを受ける際の表示 12条の6

【表示事項に関する補足】

ア 販売価格対価

- (ア) インターネット通販で複数商品を購入する場合、支払総額を表示する必要あり。
- (イ) 定期購入契約では、各回の代金等代金総額の表示のほか初回と二回目以降の代金が異なる場合にはその表示も必要。
- (ウ) サブスクリプションで最初に無料期間等がある場合には、有料となる時期と支払うこととなる金額の表示が必要。
- (エ) 無期限の契約の場合には、一定期間における支払総額を目安として表示する。

3 申込段階に関する規定 ～特定申込みを受ける際の表示 12条の6

イ 支払時期及び方法

前払い・後払いの表示、支払期限等の表示、支払方法の表示が必要。定期購入契約では、各回の代金の支払い時期についても表示をする必要あり。

ウ 引渡時期、移転時期、提供時期

引渡時期が配送の都合などに左右されることがある場合（例えば発送日や配送指定日時の表示など）、実態に即して対応をする必要がある。定期購入の場合には各回の引渡時期を表示する。

エ 申込期間がある場合にはその旨及び内容。

申込期間がある場合とは、期間限定販売を行うような場合など期間経過後に購入できなくなる場合を指す。「今だけ」など具体的に期間を特定できない表示はできない。

3 申込段階に関する規定 ～特定申込みを受ける際の表示 12条の6

オ 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

- (ア) 定期購入契約で解約の申出に期限がある場合にはその期限を表示する。
- (イ) 解約時に違約金などの不利益が生じる場合にはその旨と内容をそれぞれ表示する。
- (ウ) これらの表示は、消費者が明確に認識できるという前提でリンク先や参照ページに詳細を表示することも許容されるが、消費者が想定しないような解約方法である場合は最終確認画面において明確に表示をすることが求められる。

3 申込段階に関する規定 ～特定申込みを受ける際の表示 12条の6

(エ)電話で解約を受け付ける場合、確実につながる電話番号の掲載が必要。消費者が電話をしても一切繋がらない、或いは折り返しの電話を窓口担当者に依頼しても一向にその連絡が来ないというような場合は不実のことを表示する行為として違法となる場合がある。

カ 分量

(ア)商品や役務の対応に応じ数量、回数、期間などを表示する。

(イ)定期購入の場合は、各回の分量と総分量がわかる引渡し回数を表示する。無期限の場合は例えば1年間など一定期間を区切った分量を目安として表示するというような配慮が望ましい。

(ウ)サブスクリプションの場合は、役務の提供期間と期間内に利用可能な回数があればその内容をそれぞれ表示する。

(エ)無期限の契約や契約が自動更新である場合にはその旨も表示をする必要がある。

3 申込段階に関する規定 ～特定申込みを受ける際の表示 12条の6

(4) 誤認を招く表示の禁止(第2項)

ア 概要

販売業者又は役務提供事業者は、特定申込みに係る書面又は手続が表示される映像面において、次に掲げる表示をしてはならない。

- ① 当該書面の送付又は当該手続に従った情報の送信が通信販売に係る売買契約又は役務提供契約の申込みとなることにつき、人を誤認させるような表示

→特定申込みが有償の契約の申込みになることを消費者が明確に認識できるようにしていない表示を禁止する。

- ② 前項各号に掲げる事項につき、人を誤認させるような表示

→特定申込みに係る書面等に表示事項を表示し、それが不実の表示ではないものの、その意味を誤認させるような表示を禁止する。

3 申込段階に関する規定 ～特定申込みを受ける際の表示 12条の6

(4) 誤認を招く表示の禁止(第2項)

イ 前項各号に掲げる事項につき、人を誤認させるような表示
「人を誤認させるような表示」に該当するかどうかは、その表示事項の表示それ自体並びにこれらが記載されている表示の位置、形式、大きさ及び色調等を総合的に考慮して判断される。

特定の文言等の表示のみからではなく、他の表示と組み合わせ
て見た表示の内容全体から消費者が受ける印象・認識により総合
的に判断し、消費者が誤認するような表示方法であれば「人を誤
認させるような表示」に該当する。

3 申込段階に関する規定 ～特定申込みを受ける際の表示 12条の6

(4) 誤認を招く表示の禁止(第2項)

ウ 前項各号に掲げる事項につき、人を誤認させるような表示

定期購入契約において、最初に引き渡す商品等の分量やその販売価格を強調して表示し、その他の定期購入に関する条件をそれに比べて小さな文字で表示する場合や、目立たない場所に設置されたリンクから遷移するページにしか表示していない場合、離れた位置に表示していることなどによって、引渡時期や分量等の表示が定期購入契約ではないと誤認させるような場合など。

3 申込段階に関する規定 ～特定申込みを受ける際の表示 12条の6

(4) 誤認を招く表示の禁止(第2項)

エ 前項各号に掲げる事項につき、人を誤認させるような表示

①「お試し」や「トライアル」などと殊更に強調する表示は、一般的な契約と異なる試行的な契約である、又は容易に解約できるなどと消費者が認識する可能性が高い。

②実際には解約条件等が付いているにもかかわらず、「いつでも解約可能」などの表示をした場合

3 申込段階に関する規定 ～特定申込みを受ける際の表示 12条の6

(4) 誤認を招く表示の禁止(第2項)

才 当該書面の送付又は当該手続に従った情報の送信が通信販売に係る売買契約又は役務提供契約の申込みとなることにつき、
人を誤認させるような表示

例えば「送信する」、「次へ」といったボタンが表示されており、
画面上の他の部分でも「申込み」であることを明らかにする表示が
ない場合など

→当該ボタンをクリックすれば何らかの情報の送信がなされ、次の画面に進むことは把握できたとしても、それが売買契約等の申込みとなるものと明確に認識できないような場合には、消費者を誤認させるおそれがあると考えられる。

3 申込段階に関する規定 ～特定申込みを受ける際の表示 12条の6

(5) 特定申込画面の規制(法12条の6)の違反への対応

①行政処分(同法14条, 15条)

②刑罰(直罰)(同法70条②, 72条1項④, 74条1項②)

1項の規定に違反して、表示をせず、又は不実の表示をしたとき。

→3年以下の懲役又は300万円以下の罰金／

法人は1億円以下の罰金刑

2項の規定に違反して、同項各号に掲げる表示をしたとき。

→100万円以下の罰金

③民事効(契約の取消権)を付与(同法15条の4) * 後述

④適格消費者団体の差止請求の対象(同法58条の19②③)。

3 申込段階に関する規定 ～特定申込みを受ける際の表示 12条の6

令和7年6月27日付で消費者庁から処分を受けた事業者(以下「甲社」)
の事案について(消費者庁WEBサイトより引用)

【特定商取引法の規定に違反する行為】

- (1) 誇大広告(優良誤認)(特定商取引法第12条)
- (2) 特定申込みに係る手続が表示される映像面における誤認表示(特定商取引法第12条の6第2項)

【処分の内容】

- (1) 業務停止命令 6か月間
- (2) 指示(法令遵守体制の整備その他の再発防止策(法令及び契約に基づく返金及び解約の問合せ等に適切かつ誠実に対応することを含む。)を講じ、これらを甲社の役員及び従業員に周知徹底)
- (3) 業務禁止命令(代表取締役) 6か月間

3 申込段階に関する規定 ～特定申込みを受ける際の表示 12条の6

令和7年6月27日付で消費者庁から処分を受けた甲社の事案について

【12条の6第2項違反について】

①初回のみで解約手続を行うことが可能な定期購入契約であることが強調されたウェブページを経由して申し込むことができる「●●」と称する初回のみで解約手続を行うことが可能な定期購入契約の特定申込みを受け付け

さらに！
〇回は絶対使ってといったよくある購入回数の縛りはなし！



購入回数の縛りはなし！
ラクラク電話1本で解約OK

万が一自分に合わなかった場合も、1回で解約しちゃえばOK

お得に美容針ジェルが試せる、このチャンスを逃すと約8510円も損です....

今を逃すと8,510円損すること...



同じ商品なのに
こんなにも差が

通常価格 11,000円
特別価格 2,490円

公式サイト以外での購入だと割引も特典もつきません...！

「あの時買っておけば...」と後悔する前に
"お得な今"getして理想のすっぴん肌を手に入れてくださいね！

初回のみで解約OK
77%OFFで
今すぐお得に申し込む！



！のボタンが押せなかったら
セールが終了しています...



このページを閉じてしまうと
二度と開けない可能性があります。
ご注意ください。

ご注文完了

ご注文ありがとうございました。
ご登録頂いたメールアドレスに注文完了メールを送付しましたのでご確認お願い致します。
メールが届かない場合、迷惑メールに入っている可能性がありますのでご確認お願い致します。
メール送信には10分前後かかる場合がございます。

3 申込段階に関する規定 ～特定申込みを受ける際の表示 12条の6

②①の申込を受け付けた後に遷移するウェブページにおいて、以下のような表示やカウントダウンタイマーによる特典クーポンの失効までの時間の表示をするなどして、制限時間内に速やかに特典クーポンの適用を行うよう強く促す表示をした上、

文字の部分を拡大

※このページは一度閉じてしまうと二度と表示されません。
※このページの有効期限は10分間です。
※クーポンはこのページのお使いいただけます。
※集中ケアコースご注文者様限定の特典クーポンをご利用いただき、集中ケアプレミアムコース（4回定期）へお切り替えいただけますと、2回目以降のご注文が通常価格よりもさらに10%OFFとなりとてもお買い得になります。
※集中ケアプレミアムコースは4回継続が必須のコースとなります。

注文完了情報

ご注文番号

特別なご案内がございます。
ぜひ最後までお読みください！

集中ケアコースご注文のお客様に
10分間限定で
今すぐ使える
特典クーポンプレゼント

このページ
限定!!

集中ケア限定特典クーポン
さらに/
2回目以降
永久に 10%OFF
Coupon
特典クーポン失効まで
09:22:11
※クーポンの使用有効期限は10分間です。

1回あたり10%もお得!

1年間で見ると/

7,000円以上お得!



※このページは一度閉じてしまうと二度と表示されません。

※このページの有効期限は10分間です。

※クーポンはこのページのお使いいただけます。

※集中ケアコースご注文者様限定の特典クーポンをご利用いただき、集中ケアプレミアムコース（4回定期）へお切り替えいただけますと、2回目以降のご注文が通常価格よりもさらに10%OFFとなりとてもお買い得になります。

※集中ケアプレミアムコースは4回継続が必須のコースとなります。

10分間のみ有効
確実お得な
特典クーポンを
ぜひご使用ください。
特典クーポン失効まで
09:10:25
※特典クーポンを使用して注文を確定する場合は下記ボタンからお申し込みください。
※特典クーポンを使用しない場合はクーポンを使用しないボタンを押すかこのまま画面を閉じてください。その場合クーポンは適用されません。

3 申込段階に関する規定 ～特定申込みを受ける際の表示 12条の6

③その直後に画面の遷移を経ることなく表示される「●●」と称する定期購入契約(以下「本件定期購入契約」という。)の特定申込みに係る手続が表示される映像面(*)において、**本件ボタンをクリックすることにより、本件商品を4回分(合計7本)受け取るまでは解約をすることができず、最低でも合計4万2420円を本件事業者に支払うこと等を内容とする本件定期購入契約の申込みとなる**

*「ご注文内容の確認」との表示から「ご注文完了へ」と表示されたボタン(以下「本件ボタン」という。)まで(次ページ画像参照)

ご注文内容の確認

【必ずご確認ください】

初回(1本あたり)	2,490円(税込)
2回目(1本あたり)	6,655円(税込)
3回目(1本あたり)	6,655円(税込)
4回目(1本あたり)	6,655円(税込)
送料無料	0円

初回お支払い額	2,490円(税込)
2回目以降の各回お支払い額	13,310円(税込)
4回継続のお支払い総額	42,420円(税込)

※後払い決済は別途各回毎に220円(税込)が発生します。

【各回分量】

初回1本(25ml)をお届けします。2回目以降は隔月で2本をお届けします。

【お届け時期】

※初回はご注文から5日営業日以内、2回目以降は初回注文から約30日後。

3回目以降は約60日ごとにお届けとなります。

【お支払い方法】

※ご入力画面「お支払い情報」にて選択されたお支払い方法となります。

■クレジットカード払いの場合

・ご注文初回は商品発送頃に、ご利用のカード会員規約に基づき決済されます。
・定期サービスへお申し込みの場合は、「商品の引き渡し時期」に記載のサイクルで決済されます。

■後払いの場合

・商品と同梱される請求書または当ショップにかわり、

の後払いドットコムから請求書が送られます。

・請求書発行日から14日以内にお支払いください。
・支払期限を過ぎた場合、再度の請求ごとに335円(税込)の再請求手数料がかかります。

・お客様が当サイトにおいて登録された個人情報および発注内容は、が行う与信および請求関連業務に必要な範囲で提供いたします。

・与信結果によっては当サービスをご利用いただけない場合があります。

その場合は、他の決済方法にご変更いただきます。

・ご利用者が未成年の場合、法定代理人の利用同意を得てください。

■後払い手数料: 220円(税込)

■利用限度額: 55,000円(税込)

【発送方法】

ゆうパケット(ポスト投函便)

【キャンセル・返品・交換】

・ご注文後、お客様都合によるキャンセル・返品・交換はお受けできませんのでご了承ください。

・万が一初期不良があった場合は、商品到着後5日以内にチャットまたはお電話にてご連絡ください。

【】

※本コースはからのお切り替えコースとなります。

※本コースは1世帯1回限りとさせていただきます。

※ご連絡がない限り自動でお届けする定期コースです。

※本コースは4回のお受け取りが必須となります。

※4回の総額は記載の通りです。

※4回受け取り完了するまではサイクル変更・スキップは承っていません。

※4回目以降の休止・解約・お届け間隔のご変更は次回出荷の10日前までにチャットまたはお電話にてご連絡ください。

※本コースではサイクル変更・お届け間隔変更は承っておりません。

※次回出荷予定日の10日前までにコース休止・解約・お届け間隔のご変更の連絡いただけなかった場合は、商品の出荷準備に入っておりますためコースのお手続きは次回分からはとなります。

【チャットご利用方法】

※ご利用方法案内ページ

※お電話からの場合 ①カスタマーサポートへお電話ください。

②ショートメッセージでチャットのご利用方法が届きます。

③マイページにログインしてください。

④マイページ内よりチャットの案内に沿ってお進みください。

カスタマーサポート (10:00~18:00 (土日・祝日・年末年始を除く))

※特典クーポンをご使用にならずに注文を完了する場合は、使用しないボタンを押下するかブラウザを閉じてください。

その場合特典クーポンは適用されずに注文完了となります。

お名前		
お届け先		
ご注文商品情報		
単価: 4,264円	個数: 1 個	小計: 4,264円
小計		
4,264円		
割引		
-2,000円		
送料		
0円		

手数料
0円
消費税
226円
合計
2,490円

10%対象	小計	4,264円	割引	-2,000円	消費税	226円
-------	----	--------	----	---------	-----	------

ご注文完了へ

※特典クーポンを使用して注文確定する場合は上記ボタンからお申込ください。
※特典クーポンを使用しない場合はクーポンを使用しないボタンを押すかこのまま画面を閉じてください。その場合クーポンは適用されません。

クーポンを使用しない

特定商取引法について 利用規約 プライバシーポリシー 会社概要

© Copyright Qz MEDICA All rights reserved.

3 申込段階に関する規定 ～特定申込みを受ける際の表示 12条の6

④本件定期購入契約の申込みとなるにもかかわらず、消費者に対して、制限時間内に速やかに特典クーポンの適用を行うか否かの選択を迫りながら、消費者の入力内容に応じて表示される「お名前」、「お届け先」、「ご注文商品情報」等の項目が設けられた水色の枠で強調された一覧表に「ご注文商品情報 ●●単価:4,264円 個数:1個 小計:4,264円」、「割引-2,000円」などと表示した上、本件ボタンの直近に位置する「合計」の欄に赤い太字で強調して「2,490円」とのみ表示するとともに、

お名前		
[Redacted]		
お届け先		
[Redacted]		
ご注文商品情報		
[Redacted]		
単価: 4,264円	個数: 1 個	小計: 4,264円
小計		
4,264円		
割引		
-2,000円		
送料		
0円		

手数料
0円
消費税
226円
合計
2,490円

10%対象	小計	4,264円	割引	-2,000円	消費税	226円
-------	----	--------	----	---------	-----	------



初回の
価格

3 申込段階に関する規定 ～特定申込みを受ける際の表示 12条の6

⑤本件ボタンの直下の位置に「※特典クーポンを使用して注文確定する場合は上記ボタンからお申込ください。」及び「※特典クーポンを使用しない場合はクーポンを使用しないボタンを押すかこのまま画面を閉じてください。その場合クーポンは適用されません。」と表示し、



※特典クーポンを使用して注文確定する場合は上記ボタンからお申込ください。
※特典クーポンを使用しない場合はクーポンを使用しないボタンを押すかこのまま画面を閉じてください。その場合クーポンは適用されません。



⑥本件定期購入契約に基づいて販売する本件商品の分量、販売価格及び商品の売買契約の解除に関する事項並びに新たに本件定期購入契約の申込みとなることにつき、人を誤認させるような表示をしていた。

3 申込段階に関する規定 ～特定申込みを受ける際の表示 12条の6

【関連】法14条1項2号「顧客の意に反して通信販売に係る売買契約又は役務提供契約の申込みをさせようとする行為として主務省令で定めるもの」について

顧客が、インターネット上の操作を行う際に申込みの内容を容易に①確認し、及び②訂正することができるようにしていないこと(省令42条1項)

→広告画面だけでなく申込画面に契約内容・条件にも明記

→画面の表示事項を全て注意深く読めば契約条件を確認できた場合におけるリスク分配(消費者の不注意とみるか事業者の責任とみるか)について、事業者の画面設定の義務を設けて被害防止・救済を図った。

3 申込段階に関する規定 ～特定申込みを受ける際の表示 12条の6

【関連】法14条1項2号「顧客の意に反して通信販売に係る売買契約又は役務提供契約の申込みをさせようとする行為として主務省令で定めるもの」について

最終確認画面において、注文内容を容易に確認できない場合や、訂正するための手段(「変更」、「注文内容を修正する」、「前のページへ戻る」などのボタンの設定等)が提供されていない場合は該当。

申込みの内容として、(申込者が自分で変更しない限りは)定期購入契約として申し込むように予め設定してあるなど一般的には想定されない設定がなされており、よほど注意していない限り、申込み内容を認識しないままに申し込んでしまうようになっている場合にも該当する。

→定期購入契約の内容自体が表示されていない場合や、定期購入契約の内容自体を誤認させるような表示を行っている場合等には、法第12条の6の違反となる。

3 申込段階に関する規定 ～特定申込みを受ける際の表示 12条の6

【関連】法14条1項2号「顧客の意に反して通信販売に係る売買契約又は役務提供契約の申込みをさせようとする行為として主務省令で定めるもの」について

錯誤取消しの特例(電子消費者契約特例法3条)

電子契約の申込みに際し、契約内容の最終確認画面の設定に不備がある場合、消費者が契約条件を誤認して申込みをしたときは、消費者が「錯誤取消し」(民法95条)を主張することについて、「重過失」の適用除外(民法95条但書)を排除する。

⇒事業者が誤認を避ける最終確認画面の設定を怠っていた場合は、消費者の落ち度が大きくても錯誤取消しが認められる。

3 申込段階に関する規定 ～特定申込みを受ける際の表示 12条の6

通信販売における契約の申込みの意思表示の取消し

15条の4 ← 令和3年改正により追加

* 契約締結後の段階に関する規定だが、12条の6に紐づく規定なので、こちらで整理

販売業者等が特定申込みに際し、法12条の6第1項(契約条件表示事項の義務)に違反した行為を行い、又は法12条の6第2項各号所定の表示(誤認を招く表示)をする行為を行うことにより、特定申込者が誤認をし、これによって意思表示をしたときは、申込みの意思表示を取り消すことができる。
→具体的には4つの行為が取消しの対象行為となる。

3 申込段階に関する規定 ～特定申込みを受ける際の表示 12条の6

通信販売における契約の申込みの意思表示の取消し15条の4

行為	誤認の内容
① 12条の6第1項の規定（契約条件表示事項の義務）に違反して <u>不実の表示をする</u> 行為	当該表示が事実であるとの誤認
② 12条の6第1項の規定に違反して <u>表示をしない</u> 行為	当該表示がされていない事項が存在しないとの誤認
③ 当該書面の送付又は当該手続に従った情報の送信が通信販売に係る売買契約又は役務提供契約の申込みとなることにつき、 <u>人を誤認させるような表示</u> （12条の6第2項第1号に掲げる表示をする行為）	同号に規定する書面の送付又は手続に従った情報の送信が通信販売に係る売買契約又は役務提供契約の申込みとならないとの誤認
④ 12条の6第1項各号に掲げる事項につき、 <u>人を誤認させるような表示</u> （12条の6第2項第2号に掲げる表示をする行為）	同条第1項各号に掲げる事項についての誤認

3 申込段階に関する規定

～特定申込みを受ける際の表示 12条の6

通信販売における契約の申込みの意思表示の取消し15条の4

取消しの効果 → 訪問販売の規定が準用されている。

- ①契約の申込み又はその承諾の意思表示の取消しは、善意無過失の第三者に対抗することができない。
- ②民法96条（詐欺）の規定と併用して主張できる。
- ③取消権は、追認をすることができる時から1年間、契約締結の時から5年を経過したときは、時効によつて消滅する。
- ④顧客は、現に利益を受けている限度において、返還の義務を負う。

3 申込段階に関する規定

～事前承諾のない者に対する電子メール広告・ファクシミリ広告の提供の禁止等 12条の3、12条の4、12条の5

(1) 事前の承諾を得た顧客以外には、電子メール・FAX広告の送信を禁止(12条の3、12条の5)

- ・電子メール広告の送信代行業者も同様に規制(12条の4)
- ・事前の請求を受けたことの記録の保存義務

電子メール広告: 3年間 (法12条の3第3項、省令30条2項)

ファクシミリ広告: 1年間 (法12条の5第3項、省令35条2項)

- ・通信販売に関係しない電子メールの送信全般に対し、「特定電子メール法」改正により同様にオプトイン規制。
- ・広告メールを拒否するための連絡方法を表示しなければならない(法12条の3第4項(メールアドレス)、12条の5第4項(ファックス番号))

3 申込段階に関する規定

～事前承諾のない者に対する電子メール広告・ファクシミリ広告の提供の禁止等 12条の3、12条の4、12条の5

(2) 規制対象除外となる場合

ア 顧客の請求による送信

イ 契約の成立、注文確認、商品発送通知に付随した広告

ウ メールマガジン・フリーメール・承諾によるFAX等に付随した
広告

(3) 事前の承諾は、承諾の可否を容易に確認できる画面表示とすること（省令42条2項1号）。

「電子メール広告をすることの承諾・請求の取得等に係る『容易に認識できるよう表示していないこと』に係るガイドライン」参照

3 申込段階に関する規定

～事前承諾のない者に対する電子メール広告・ファクシミリ広告の提供の禁止等 12条の3、12条の4、12条の5

(4) 拒否者に対する広告メールの再送信の禁止

承諾により広告メール・FAXを送信し始めた場合でも、顧客から電子メール広告の提供を受けない意思表示を受けたときは、電子メール広告の送信が禁止される(法12条の3第2項、12条の5第2項)。

(5) 違反への対応

①行政処分の対象(14条、15条、15条の2)

②罰則(12条の3第1から3項の違反→直罰)

100万円以下の罰金(両罰規定あり)

4 申込後～契約締結～解約までの段階 に関する規定 ～不実の告知の禁止 13条の2

令和3年改正により追加

(1) 規制内容

販売業者等が、通信販売に係る契約(売買契約又は役務提供契約)の申込みの撤回又は解除を妨げるため、申込みの撤回又は契約の解除に関する事項又は顧客が当該契約の締結を必要とする事情に関する事項について、不実のことを告げる行為が禁止された。

例1 無条件で解約できるにも関わらず事実反して「定期契約なので、残りの代金を支払わなければ解約できない」と告知

例2 「その商品は、今使用を中止すると逆効果になる」などと告知

4 申込後～契約締結～解約までの段階 に関する規定 ～不実の告知の禁止 13条の2

(2) 違反への対応

- ①行政処分(同法14条, 15条)
- ②刑罰(直罰)(同法70条①, 74条1項②)
- ③適格消費者団体の差止請求の対象(同法58条の19④)。

4 申込後～契約締結～解約までの段階に関する規定 ～通信販売における契約の解除等 15条の3

(1) 概要

解約返品の特約の表示(法11条4号)に不備がある場合、商品・特定権利を受領した日から8日間、理由なしで契約解除ができる。返還費用は購入者の負担とされる。

①通信販売業者が、申込みを受け、又は契約を締結した場合に、返品の可否や条件に関する特約を表示していないとき(法15条の3)

②「解除に関する特約事項」の広告表示は、「顧客にとって見えやすい箇所において明瞭に判断できるように表示する方法その他その顧客にとって容易に判断することができるように表示すること」(省令24条3号)

③ネット通販では、広告画面での表示のほかに、最終確認画面も、「顧客にとって見えやすい箇所に明瞭に判読できるように表示」する義務(省令44条)

4 申込後～契約締結～解約までの段階に関する規定 ～通信販売における契約の解除等 15条の3

- ・返品不可等の表示があるものの、画面を大幅にスクロールしなければ到達できない場合。
- ・返品特約の説明が商品の説明等に埋没している場合。
- ・画面の隅のような目につきにくい箇所に表示している場合。
- ・「返品特約はこちら」との案内から何度もページを移動しなければ共通表示部分に到達できない場合。

など

「[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](#)」[参照](#)

5 契約締結後に問題が表面化する規定 ～通信販売に係る債務の履行拒否または不当な履行遅滞 14条1項1号

(1) 趣旨

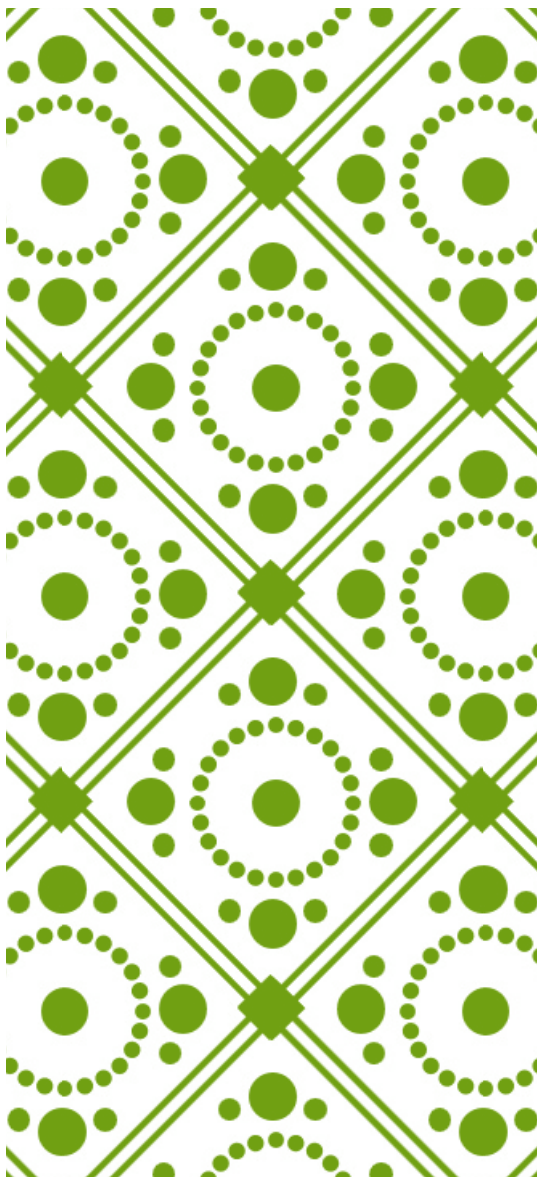
通信販売による契約の不履行や拒否をする業者が、新たな通信販売を繰り返すことによる被害拡大を防止する。

(2) 要件

- ①通信販売契約に基づく債務または通信販売契約の解除によって生ずる債務について、
- ②債務の全部または一部の履行を拒否しまたは不当に遅延させる行為

(3) 違反の効果

行政処分(14条、15条、15条の2)



ご清聴頂き、ありがとうございました。
