

# 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 －パブリックコメントの募集に対する回答－

2021年12月23日

一般社団法人 日本経済団体連合会

消費者政策委員会企画部会

## 意見 1

該当箇所：ガイドライン全体

- ① 事業者には、インターネット通販システムの改修等への対応が必要となる。ガイドラインの確定・公表の後、事業者が必要な準備期間を確保できるよう、本ガイドラインの施行期日までに十分な期間を設けるべきである。
- ② 本ガイドラインの確定・公表後は、とりわけ、オンラインモールを広く提供するデジタルプラットフォームに対し、周知を徹底すべきである。

### 《理由》

- ① 本ガイドラインが新たに求める申込み段階の表示事項等に対応するためには、インターネット通販の現行のシステム改修等が必要な内容が多いと想定される。プラットフォームはもとより、自社サイトでの販売を行う中小事業者にとっては、システム事業者が発注が殺到し、すぐに改修できない事態も想定される。本ガイドラインの施行時期がガイドライン公表後、半年以内といった日程感では、システム上の対応が間に合わない懸念がある。
- ② デジタルプラットフォームが運営するデジタルプラットフォーム上で行われるインターネット通販においては、最終確認画面の仕様をデジタルプラットフォームが決定している場合が多い。そのようなデジタルプラットフォームに多数の販売事業者が出店することに鑑みれば、適切な対応がなされない場合に販売事業者ならびに消費者への影響が大きい。

## 意見 2

該当箇所：I. 1. (1) ②販売業者等が電子計算機の映像面に表示する手続に従って顧客が行う契約の申込み

「特定申込みに係る…手続が表示される映像面」には、インターネット通販において、消費者がその画面内に設けられている申し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が原則として該当する、との記述に関し、「特定申込みに係る…手続が表示される映像面」には、決済事業者のページに遷移した後に決済に必要な情報の入力やクリック等により契約の申込みを完了するための画面は該当しないことを注記すべきである。

### 《理由》

インターネット通販においては、一覧性を有した様式で申込内容を確認させた後に、決済に必要な情報の入力やクリック等の手続を決済事業者のサイトで行い、決済事業者による承認が完了した段階で契約の申込みが完了するケースが存在する。消費者にとっての「最終」の画面は、決済事業者のサイトとなるが、こうしたケースにおける決済に必要な情報の入力やクリック等の手続を行う決済事業者の表示のためのシステムについてまで、販売事業者等が直接管理することは困難である。

### 意見 3

該当箇所：I. 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

「いわゆるサブスクリプションの場合についても、役務の提供期間や、期間内に利用可能な回数が定められている場合にはその旨を表示しなければならない」等の記述に関し、「サブスクリプション」には、一定の電子書籍や動画配信サービスが含まれることを例示すべきである。

### 《理由》

いわゆるサブスクリプション等の役務提供契約には、一定の電子書籍や動画配信サービスが含まれることがガイドライン案の文章上、明確でない。これらのサービスについては、明確な分量が観念できない場合が多くあるため、当該ガイドラインの内容に沿った表示が求められることを明確化することが有益である。

### 意見 4

該当箇所：I. 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

解約方法を特定的手段に限定する場合に、最終画面においても明確に表示することが必要との記述に関し、「電話での解約連絡を受け付けない場合」については、「消費者が想定しないような限定がなされる場合」の例としてではなく、「解約受付を特定の時間帯に限定している」場合と並列させるべきである。具体的には、「消費者が想定しないような限定がなされる場合（例：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出さ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、電話での解約連絡を受け付けない等の場合には」とすべきである。

### 《理由》

インターネット通販においては、本人確認が困難で、トラブルの原因にもなる電話での解約連絡は受け付けず、もっぱら会員専用ページや電子メール等によって解約を受け付ける例も多い。「電話での解約連絡を受け付けないこと」が「消費者が想定しないような限定がなされる場合」であるとは必ずしもいえない。

### 意見5

該当箇所：【画面例1】第12条の6に違反しないと考えられる表示

決済手段につきコンビニ後払いやクレジットカード払い（一括）の場合が例示されているが、支払いの時期及び方法の例として、「現地決済」についても、画面例の中に記載があると望ましい。

### 《理由》

役務提供を受ける施設において支払いを行う場合等、支払の時期及び方法として、役務提供を最初に受ける時点など幅のある時期に、現地のカウンターで様々な手段で支払う「現地決済」を手段とする場合も多いため。

### 意見6

該当箇所：【画面例11】第14条第1項第2号違反に該当するおそれのある表示（省令第16条第1項に規定する行為に該当するおそれのある表示）

「ページを戻すためのボタンが設けられていない」と「訂正するための手段が提供されていない」という文章が別々に記載されているが、これらをまとめ、「ページを戻すためのボタンが設けられていない、または、訂正するための手段が提供されていない」との記述にすることが望ましい。

### 《理由》

ガイドライン案の本文（Ⅱ.2.）においては、「申し込みの内容を、顧客が電子契約に係る電子計算機の操作・・・を行う際に容易に確認し及び訂正できるようにしていないこと」（省令第16条第1項に規定する行為）の説明として、「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」との表現がなされており、修正、変更、戻る等のいずれかがあれば足りることが記述されている。画面例11では、「ページを戻すためのボタンが設けられていること」「訂正するための手段が提供されていること」が別々に記載されており、両方が必須であるかのようにも見えるため、戻る手段が提供されていることで足りることを明確化すべきである。

## 質問 1

該当箇所：【画面例 4-1】第12条の6に違反しないと考えられる表示

【画面例 4-2】第12条の6に違反しないと考えられる表示

「解除等に関する事項については、端的な表示が困難かつ全ての事項を表示すると分量が多くなるなど、消費者にわかりにくくなるような事情がある場合に限り、リンク先に対象事項を明確に表示する方法やポップアップで表示される画面等に詳細に表示する方法も可」との記述につき、当該事情に該当する場合かどうかは、個々の事例に応じて事業者の判断にゆだねられるとの理解でよいか。

### 《理由》

解除等に関する事項について、「端的な表示が困難かつ全ての事項を表示すると分量が多くなる場合」に該当し、リンク先やポップアップで表示される画面等に表示する方が消費者のわかりやすさに資する場合については、個々の事例により多様なケースがありうると考えられるため。

以 上

意見募集ページ（消費者庁）

<https://www.caa.go.jp/notice/entry/026648/>