

インターネット上で商品販売やサービスを提供する際、商品等に関してどのような情報を開示しなければならないか

Q

当社はインターネット通販に参入したいと考えています。ウェブページ上に掲示すべき情報には法的な規制があるのでしょうか。とりわけ、商品やサービスに関してはどのような情報を提供すべきでしょうか。

A

最低限、特定商取引に関する法律（以下「特商法」といいます。）による広告表示義務で挙げられている商品や取引情報を提供しなければなりません。特に返品特約については、返品を認めない場合を含め、適切な表示に留意する必要があります。また、不当景品類及び不当表示防止法（以下「景表法」といいます。）に規定されている不当表示規制に留意してください。なお、商品等の情報については、(財)日本規格協会のJIS規格である「電子商取引における消費者保護の指針」(JIS S 0200:2002)や(社)日本通信販売協会が作成しているガイドラインを参考に、分かりやすい表示に努めてください。

## 解 説

### 特商法の広告表示義務

特商法は、ウェブページでの商品情報など通信販売の広告表示に関して、以下の事項を表示しなければならないと規定しています(特商法11条、特商規8条)。

① 商品の販売価格等(販売価格に送

料が含まれない場合には、販売価格および商品の送料)

- ② 代金等の支払時期および支払方法
- ③ 引渡時期
- ④ 商品の引取りまたは返還についての特約事項
- ⑤ 販売業者の氏名または名称、住所および電話番号

- ⑥ 販売業者が法人である場合には、その代表者または責任者の氏名
  - ⑦ 申込の有効期限がある場合には、その期限
  - ⑧ 販売価格（①の金額）以外に購入者が負担すべき金銭があるときにはその内容と額
  - ⑨ 商品に隠れた瑕疵（欠陥）がある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
  - ⑩ デジタルコンテンツなどの場合、利用するコンピュータの仕様、性能などの条件
  - ⑪ 商品の販売数量の制限その他の販売条件があるときは、その内容
- とりわけ、⑥の代表者または責任者の氏名の表示は法人が通信機器または情報処理機器を利用して広告をする場合に限定して、1998年5月の旧訪販法改正で導入されたものです。もっとも、ウェブページ上の記載状況を調査する経済産業省などによる「インターネットサーフディ」の実施結果によれば、代表（責任）者名は、返品に関する事項などと並んで、もっとも記載漏れが目立っていました。例えば、2001年2月の調査では、1,668社中代表（責任）者名の記載がなされていないものが97件（19%）ありました。その他、返品条項が記載されていないものが185件（36.2%）、代金の支払時期が記載されていないものが200件（39.1%）、

送料の記載がないものが216件（42.3%）もありました。返品を制限する記載がない場合、商品引渡し後、8日間は返品が可能とされており、注意が必要です（特商法15条の2）。また、⑤のように、リアル社会で連絡を取るために必要な事業者の身元情報を記載することが重要です。いわゆる電子メールアドレスの記載だけでは不十分なのです。

返品特約の表示については消費者庁が「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」（平成25年2月20日）を公表していますので、こちらを参照されるとよいでしょう。

### 景表法による商品表示の原則

1999年2月、公正取引委員会（平成21年、消費者庁に移管）は告示の改正によって、景表法の規制対象として「情報処理の用に供する機器による表示（インターネット、パソコン通信等によるものを含む。）」を追加しました。その結果、景表法の不当な広告表示規制は、インターネット通販のウェブページ上の商品表示にも適用されることになったのです。景表法は次の事項を禁止しています（景表法4条）。

- ① 優良誤認。商品または役務の品質、規格などが、実際のものや他の事業者のものより著しく優良である

と消費者に誤認される表示

- ② 有利誤認。商品または役務の価格、取引条件が、実際のものや他の事業者のものより著しく有利であると消費者に誤認される表示

その他に消費者に誤認されるおそれがある不当な表示を公正取引委員会の告示を定めて規制しています。例えば、「無果汁の清涼飲料水等についての表示」「商品の原産国に関する不当な表示」などがあります。景表法の違法行為は、消費者庁の措置命令（景表法6条）あるいは都道府県知事の指示（景表法7条）などの対象となります。また、事業者や事業者団体は、消費者庁、公正取引委員会の認定を受けた表示の適正化を目的とする協定または規約（公正競争規約）という自主規制を制定することができます（景表法11条）。

なお、平成26年6月の景表法改正（同年12月1日施行）に伴い、都道府県知事も指示ではなく、措置命令を出せるようになりました（改正景表法12条11項）。また、事業者が不当表示などを行わないよう必要な管理措置を講ずべき義務規定も追加されました（改正景表法7条）。さらに、不当表示を行った事業者に対して課徴金を課する制度の導入も検討されており、立法作業が進められています。

公正取引委員会は、平成14年6月5日（平成15年8月29日一部改正）に「消

費者向け電子商取引における表示についての景品表示法上の問題点と留意事項」という文書を公表し、違反表示や問題となる表示を具体例で示すとともに、違反事実に対して厳正な対処をすることを明らかにしています。注目すべき点としては、リンク先に商品、サービスの内容や取引条件などの重要な情報が表示される場合には、消費者がクリックする必要性を認識できるような表現と共に、文字の大きさや配色などに配慮して、明瞭に表示することを求めています。また、いわゆるダウンロード方法によるインターネット情報提供サービスについても、利用料金の正確かつ明瞭な表示に加え、その利用環境についても表示を求めています。

また、消費者庁は、平成23年10月28日（平成24年5月9日一部改定）に「インターネット消費者取引に係る広告表示に関する景品表示法上の問題点及び留意事項」を公表しました。これは、フリーミアム（ゲームなど）、口コミサイト、フラッシュマーケティング（クーポン）、アフィリエイトプログラム、ドロップ SHIPPING の5つの新しいインターネット上のサービス類型について景表法上の考え方を示したものです。

なお、公正取引委員会は、表示をした事業者に対し、その表示の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を

求めることができます（景表法4条2項）。言うまでもありませんが、根拠を示すことができる適切な表示に努める必要が今まで以上に重要になります。

### 提供すべき商品情報とJIS規格、ガイドライン

もっとも特商法の提供すべき情報は、取引内容や事業者の情報が主であって、商品や役務の内容については価格を除いて規定されていません。また、景表法の規制はどちらかと言えば不当な表示にその焦点が当てられています。しかし、対面取引ではないインターネット通販では、商品に関する情報が適切に消費者に提供されることが重要です。これは消費者の意思決定にとって重要であるばかりでなく、事業者が消費者の信頼を得るためにも必要でしょう。それはインターネット通販が消費者に利用される前提でもあるのです。

そうした観点からは、(財)日本規格協会による「電子商取引における消費者保護の指針（JIS S 0200：2002）」が重要です（以下「JIS」といいます）。事業者は消費者に提供した商品等の情報について責任を持つとの原則に基づいて、提供すべき商品情報として提案されているものを抽出すれば以下のと

おりになります。

- ① 商品等の名称、種類、主たる内容
- ② 商品等の対価額（消費税込みか否かの別表示を含みます。）、数量
- ③ 安全や健康上の注意など、商品等の適切な使用に関する注意事項
- ④ アフターサービスや保証などの有無およびその内容
- ⑤ 画面表示と実際の商品等が異なる場合はその旨の注意

また、(社)日本通信販売協会「通信販売業における電子商取引のガイドライン」（平成11年1月19日制定・平成12年3月14日、平成13年9月11日改訂）では、商品の内容説明についてという項目が以下のように記載されています。

- ① 商品名およびその内容（型式・品質・素材・性能・形態・色彩・量目・大きさ・製造者名・原産国・取扱方法等）についての情報は可能な限り多く提供すること
- ② 商品内容に関する表示が関係法令および公正競争規約等において定められている場合はこれらの定めに従って提供すること
- ③ 商品への表示が関係法令および公正競争規約等に定められている場合は、その表示事項に十分留意した表示を行うこと

これらのガイドラインはいずれも1999年12月に経済開発協力機構（OECD）の理事会による「電子商取

引についての消費者保護ガイドラインに関する理事会勧告」の内容とそこでの議論が反映されています。その意味では、ガイドラインで提示された内容は、消費者向け電子商取引の国際水準だともいえるのです。

なお、諸外国では電子商取引に係る消費者保護についての法制度の整備が急ピッチです。米国の「UETA（統一

電子取引法）」や「UCITA（統一コンピュータ情報取引法）」を始め、EU「電子商取引に関する指令」や韓国「電子取引基本法」、フィリピン「電子商取引法」がその例です。今後、国際的取引を行う場合には、こうした法制度にも留意する必要があるでしょう。

(川村 哲二)

＜参考となるサイト＞

「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」

<[http://www.caa.go.jp/trade/pdf/130220legal\\_6.pdf](http://www.caa.go.jp/trade/pdf/130220legal_6.pdf)>

「(財)日本規格協会」

<<http://www.jsa.or.jp/default.asp>>

「日本通信販売協会ガイドライン」

<<http://www.jadma.org/guideline/02.html>>