

2018年度名古屋市・NPO法人消費者被害防止ネットワーク東海共催セミナー  
『景品表示法に違反しないために ～景品表示法の概要と違反事例の紹介～』  
議事録（概要）

2018.12.06

報告 Cネット東海事務局 野澤

## I. 開催状況

- ・日時：2018年11月29日（木）午後2：00～4：30（1：30開場）
- ・会場：コープあいち 生協本山生活文化会館 4階会議室1
- ・参加者：57名（参加者41名、主催者・事務局16名）  
（内訳）事業者14、消費者団体（生協）8、相談員17、行政1、その他1



セミナー会場の様子



司会の伊藤友香さん（検討委員）

## II. セミナー議事録概要

<司会> Cネット東海検討委員 伊藤 友香

1. 開会の挨拶：名古屋市市民経済局消費流通課長 茂谷 誠



消費生活センターには年間1万4千件余りの相談が寄せられているが、悪質な表示だけでなく中には適正な表示をしていても消費者にうまく伝わらず、「気づかなかった」「わからなかった」ことにより「勘違い」し、「だまされた」と感じた事例もあったかもしれない。どこにどのように記載・表示することが、消費者が適切に商品やサービスの内容を理解したうえで契約し満足を得られ、消費者

の権利の確保及び利益の向上につながるのか、本日のセミナーを通して理解を深めていただきたい。

## 2. 講演

「インターネット通販における表示の適正化」

講師：公益社団法人日本通信販売協会 専務理事 万場 徹 氏

～パワーポイントで、不適正表示の写真等も使いながら解説いただいた。



### (1) 通販事業について

- ・ 通販事業の規模は、物販で7兆5500億円、旅行・ホテル含むサービスを含めた全体では、15兆円にもなる。アマゾンジャパンが2兆円（アマゾン全体の1/10）、百貨店業界で5.9兆円なので、規模の拡大がわかる。さらに最近では、メルカリなどCtoCの取引も増えているし、エアークローゼット（ファッションレンタル事業者）もできている。
- ・ 公益社団法人日本通信販売協会の正会員は465社、賛助会員（物流・ネットシステム・広告媒体など周辺の企業）195社、合計660社が加盟している。通販110番の設置しており、6名の消費生活アドバイザーの資格者を配置し、年間9000件の相談を受けている。最近では、詐欺的サイト（URL）の相談が増えてきている。
- ・ 通販の特徴
- ・ 通販を取り巻く法律 特商法、割販法、消費者契約法、景表法・・・等多数

### (2) 特定商取引法とは（通販の場合）

原則全ての商品、役務が対象だが、C t C、オークションは対象外

- ・ 広告規制・取引条件の表示・・・
- ・ 誇大広告等の禁止・・・景表法に準ずる
- ・ 前払い通販制度・・・ネット通販では消費者にはお勧めしない
- ・ 顧客の意に反して申込みさせようとする行為の禁止（主にネット通販）
- ・ 迷惑メール規制
- ・ 返品ルールの徹底
- ・ ※クーリングオフ制度（8日間の無条件解約）とは異なる
- ・ 定期購入形式への規制・・・2017年12月1日施行
- ・ 電話勧誘・アウトバウンド規制

### (3) 景品表示法

- ・ 景品表示法の概要
  - ・ 優良誤認
  - ・ 不実証広告規制
  - ・ 有利誤認
  - ・ 二重価格表示
  - ・ 景品表示法改正強化  
課徴金制度の導入（平成28年4月施行）
- (4) 健康増進法
- (3) 今後の課題
- ・ 広告規制、契約関係  
景表法運用の厳格化、特に健康食品、なかでもダイエット系、雑貨も要注意  
特商法も運用強化 取引条件の明示・・・特に定期購入  
消費者契約法の見直し 合理的判断が困難な人（高齢者等）への配慮 など  
民法改正 成年年齢引き下げ 20歳→18歳 2022年～
  - ・ 物流、決済関係など  
不在配達問題、宅配BOXの活用
  - ・ クレジット情報の非保持化 ⇒ クレジット決済の不正・ハッカー対策
  - ・ 個人情報保護法  
EUの一般データ保護規制への対応

<質疑応答> Q：参加者発言 A：講師回答・意見

Q：自宅開業（役務提供、販売等）したいが、特定商取引法の縛りはあるか？

A：自宅であっても事業を起こす場合は、法対応は必要。

Q：東海コープ（生協事業連合）でインターネット事業を担当している。インターネットで受注する場合、注文の確認メールを送信するが、相手先が受注拒否設定になっている場合がある。その際の対応で、直接相手先にメール等送信する場合、個人名を名乗る必要があるか？個人名なしで送った場合に、トラブルになったことがある。

A：電子消費者契約法では、消費者が利用するメールサーバーに受注確認メールが届いたときに契約は成立することになっている。届いていない場合は法的には契約が成立していない状態となる。また、顧客対応の際には、個別メールでは事業者名だけでなく対応者の個人名を付記するケースが多いと思う。個人名を名乗りメールでやりとりするよりもケースによっては、電話の方が早い場合がある。いずれにしろ、分かりやすい説明は必要である。

### 3. 差止請求や申入れの事例紹介（消費者契約法、景品表示法関連）

- (1) 健康食品通販会社への差止請求訴訟 竹之内智哉 弁護士
- ・ はじめに、消費者団体訴訟制度の概要説明とCネット東海の活動紹介

差止請求制度とは？

被害回復制度とは？

適格消費者団体とは？

差止めの対象となる事業者の不当な行為とは？

消費者被害防止ネットワーク東海（Cネット東海）について 解説していただいた。

・健康食品通販会社（ファビウス）への差止請求訴訟の報告

健康食品（青汁）でお試しと思ったら定期購入のサイトを問題にしている。ファビウスのサイトでは、初回の安い価格が大きく表示されているが、実際は4回購入が条件で総額11,070円の購入契約である。従って初回価格を安くしているのは、消費者に誤認させる価格表示であるとして、景品表示法の有利誤認であるとの訴訟を起こしている。裁判で被告側は様々な反論をしてきているが、当方ではいづれも根拠はないと主張している。



報告する竹之内弁護士（検討委員）

(2) 語学教材販売会社への要請

濱 尚行 弁護士

- ・ 無料の試聴用CDを聴きたいと思って申込んだところ、到着した郵送物のなかに有償の教材が入っていた。そのことに気付かず、郵送物を開梱せずにいたところ、返品期限の10日間を経過して有料となってしまった・・・という事案。
- ・ 当団体では、HPの申込み画面、申込み確認画面、実際に届いた外箱の記載、内容物について、有利誤認に当たらないか検討し、事業者には要請書を送付した。
- ・ 当団体による要望  
有利誤認があるとまで言えないが、一部の消費者に誤解を生じさせる可能性が残るため、差止請求訴訟の前提としての是正申入れという形ではなく、以下のとおり、改善の要請をした。  
初回セットを梱包した箱の上面に、①必ず開梱することと、②有償の教材が入っていることと、③返品を希望する場合には10日以内に返品手続きをとらなければならない旨を明記してください。
- ・ 語学教材販売会社からの回答  
上記①、②については対応を行う。③については、対応困難。もっとも、現時点で

も、開梱後の箱の中に10日間以内の返品期間をご説明する印刷物を封入している。

(3) インターネット宿泊予約サイト運営会社への申入れ 青木 俊 弁護士

・ 情報提供

H29年11月に、息子の大学受験のため、インターネット宿泊予約サイト「Booking.com」で、ビオスホテル博多を、宿泊日H30年2月宿泊料金7万円の利用で予約した。キャンセルしたいが、予約条件には、「キャンセルの場合は全額を請求」と書かれていたという事案。

・ 実際、予約確認書の記載は、「予約をキャンセルする場合、返金はありませんのでご注意ください。日程の変更はできません。」となっている。

・ 当団体の検討

消費者が宿泊の予約のキャンセルや日程変更をした場合(契約を解除した場合)の、宿泊料金相当額を損害賠償額の予定ないし違約金とした約定といえる。宿泊予約日の約3か月前のキャンセルであっても、宿泊料金相当額を支払わなければならない内容になっている。

・ 申入れ

本約定を削除するか消費者契約法9条1号に沿う形(キャンセル時期に応じた平均的損害を超えないよう)に改定を求めた。なお、問題が確認できたビオスホテル博多以外の宿泊施設についても同様の約定が用いられている場合、当該約定の削除若しくは改定を求めた。

・ 申入れを受けて、サイト運営会社から宿泊約款の改定案が示された。

・ 改善を確認し、速やかな改定を促した。現在、正式な約款について回答待ち。



事例報告をする濱弁護士(検討委員)

青木弁護士(検討委員)

4. 閉会の挨拶：Cネット東海理事・事務局長 野澤 厚美

- ・ 名古屋市と共催の消費者志向経営セミナーは、毎年定期的で開催するので、引き続き参加をお願いしたい。来年1月28日(月)に、愛知県主催で「第2回 消費者団体訴訟制度の活用について考えるシンポジウム」が、ウィルあいちで開催される。Cネット東海は、愛知県から受託して実施・運営を行う。ぜひ参加いただきたい。