

## 2020年度名古屋市主催 消費者志向経営セミナー 議事録（概要）

2020.12.7

報告 Cネット東海事務局

### I. 開催状況

- ・テーマ：不当表示と競争のはなし ～景品表示法の概要と違反事例の紹介～
- ・日時：2020年11月26日（木）午後2：00～4：10
- ・会場：名古屋市教育館 第4・第5研修室
- ・参加者：54名（会場参加者16名、オンライン参加者25名、主催者・事務局13名）  
（内訳）事業者16、消費者団体（生協）6、相談員10、行政4、一般3、その他2

### II. セミナー議事録概要（敬称略）

<司会> Cネット東海検討委員 大森 幸絵

#### 1. 開会の挨拶：名古屋市スポーツ市民局市民生活部消費生活課長 橘 恵美

名古屋市では事業者の皆さまが消費者・お客様のご意見、満足、信頼を重視する事業活動、すなわち消費者志向経営を進めていただくことに取り組んでいる。事業活動で景品表示法上問題のある表示はないか、今一度確認していただく機会としながら消費者志向の事業経営にいつそう取り組んでいただきたい。今日は新型コロナウイルス感染防止対策としてオンラインでも同時進行させていただいている。不慣れなこともあり、進行でご迷惑をおかけすることもあるかと思うが、ご理解いただきたい。

#### 2. 講演

「不当表示と競争のはなし ～景品表示法の概要と違反事例の紹介～」

講師：消公正取引委員会事務総局中部事務所取引課長 池内 裕司 氏

##### (1) 公正取引委員会・独占禁止法とは

- ・公正取引委員会は、昭和22年設置の国の行政機関
- ・委員長と委員4名からなる行政委員会
- ・事務処理のための事務総局設置（842人）。中部事務所34人、中部6県（愛知、岐阜、三重、静岡、石川、富山）を管轄
- ・独占禁止法は、市場経済のルール（経済憲法）。公正で自由な競争（価格、品質、サービスなど）が行われることが消費者の利益につながる。



- ・独占禁止法で禁止されている主な行為
  - 1 事業者が共同して競争を制限する …新規参入を邪魔する（カルテル、談合）
  - 2 公正な競争を阻害するおそれのある行為 …販売価格の拘束など
  - 3 不当な手段により市場を独占する行為 …私的独占の禁止
- ・違反行為が認められた事業者は処分
  - \* 排除措置命令 …価格引上げなどの決定破棄、再発防止対策
  - \* 課徴金納付命令 …売上高などにに基づき計算。期限内納付、分割・未納不可。  
刑事罰を受ける場合も
- ・緊急停止命令の申し立て
 

楽天市場の「送料一律無料化」に対し、何十年かぶりに裁判所に申し立て  
⇒ 楽天側の中止により取り下げ
- ・デジタルプラットフォーム事業者と「優越的地位の濫用」
  - 消費者は事業者の「取引の相手方」
  - 個人情報の扱いについては事業者が消費者に対して「優越的な地位」にある
  - 個人情報等の不当な取得・不当な利用は優越的地位の濫用となる
  - ※現時点で発生事例なし

(2) 景品表示法とは

- ・昭和 37(1962)年 独占禁止法の特別法として制定
 

昭和 20 年代後半から景品付販売が拡大 …50 円のチューインガムに 1 千万円の賞金がついた例（ロッテ）

昭和 35 年「にせ牛缶事件」 …中身の大部分が馬肉・鯨肉
- ・2009(平成 21)年 9 月 1 日 消費者庁発足
 

景品表示法は消費者庁へ移管、調査権限を公正取引委員会(地方事務所等)に委任
- ・景品表示法
  - 1 過大な景品類の提供の禁止
  - 2 不当な表示の禁止
 

優良誤認表示、有利誤認表示、その他誤認されるおそれのある表示
- ・消費者の自主的・合理的な商品選択
 

より品質の良い商品やサービスを、より安く買いたい！
- ・景品提供のルール
  1. 一般懸賞 商品・サービスの利用者に対し、くじ等の偶然性、特定行為の優劣等によって景品類を提供するもの

懸賞に係る取引価額	景品類限度額	
	最高額	総額
5,000 円未満	取引価額の 20 倍	懸賞に係る 売上予想総額の 2%
5,000 円以上	10 万円	

2. 共同懸賞 商店街や一定の地域の同業者が共同して行う懸賞

景品類の最高額	
最高額	総額
取引価額にかかわらず 30 万円	懸賞に係る売上予想総額の 3%

3. 総付景品 商品の購入者や来店者に対し、もれなく提供する景品

取引価額	景品類限度額
1,000 円未満	200 円
1,000 円以上	取引価額の 2 割

オープン懸賞（景品表示法の対象外）：商品を買ったり、サービスを利用することなく、誰でも応募できる懸賞

提供できる経済上の利益の最高額
上限なし

・景品表示法による表示規制の特色

- 特定の事項の表示を義務付けるものではない  
…個別の表記だけでなく、表示全体から消費者が受ける印象
- 対象とする商品・役務の範囲等が限定されていない

・優良誤認表示

- 商品・役務の品質、規格その他の内容について、一般消費者に対して実際のものよりも著しく優良であると示すこと

(例) 料理メニュー「黒毛和牛」のタン使用 ⇒ 実際は外国産牛の安いタン  
著しく = 当該誇張の程度が、社会一般に許容される程度を超えて、一般消費者による商品・役務の選択に影響を与える場合

- 消費者庁（及び都道府県）は、事業者に対し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る（不実証広告規制）。

⇒ 資料が提出されない場合、又は合理的な根拠を示す資料として認められない場合には、優良誤認表示とみなされる。

**【痩身効果をうたったお茶の事例】**

\* 個々の成分には下剤効果、糖分吸収を抑える効果があるとの事業者の主張

\* 実際の使用では、ティーパックに入れてお湯に溶かして飲む

このことによる効果の検証はしているか？ ⇒ していない：×

**※ 個々の成分の有効性ではなく、実際に使用した時の有効性の証明が必要**

**「合理的な根拠」の判断基準**

- ① 提出資料が客観的に実証された内容のものであること（次のいずれかに該当）
  - ア 試験・調査によって得られた結果
  - イ 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
- ② 表示された効果、性能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

- ・有利誤認表示
  - 商品・役務の品質、規格その他の取引条件について、実際のものよりも取引の相手方に著しく有利であると一般消費者に誤認される表示
  - 様々な「二重価格表示」の類型 事実であれば問題ないが…
    - 「希望小売価格」「メーカー小売価格」等を比較対照価格としたもの
      - ⇒ 実際にはメーカーが設定した価格は存在せず（不当表示）
    - 「当店通常価格」等を比較対照価格としたもの
      - ⇒ 実際には「当店通常価格」と称する価格での販売実績なし（不当表示）
      - ※直近8週間のうち4週間以上の販売実績が必要（その他条件あり）
- ・その他誤認されるおそれのある表示
  - ①無果汁の清涼飲料水等についての表示（果汁が入っていると誤認させる）
    - 「りんごジュース」の名称、りんごのイラスト、「無果汁」の表示なし等
  - ②商品の原産国に関する不当な表示（原産国を別の国であると誤認させる）
  - ③消費者信用の融資費用に関する不当な表示（利息を誤認させる）
  - ④不動産のおとり広告に関する表示（存在しない物件を広告）
  - ⑤おとり広告に関する表示（取引できない〔制限がある〕商品について）
  - ⑥有料老人ホームに関する不当な表示（設備、サービス等について）
- ・景品表示法違反が認められた場合
  - 措置命令 ①違反行為の差止め ②再発防止策の実施 ③一般消費者への周知徹底 ④今後同様の違反行為を行わないこと 等を命じる（消費者庁による公表）
    - ※今年度はコロナ禍で調査がやや滞り気味
  - 課徴金納付命令 消費者庁長官に命令義務
    - 課徴金額：対象商品・役務の売上額の3%
    - 対象期間：上限3年間 他
- ・事業者が講ずべき景品類の提供及び表示の管理上の措置
  - ①景品表示法の考え方の周知・啓発
  - ②法令遵守の方針等の明確化
  - ③表示等に関する情報の確認
  - ④表示等に関する情報の共有
  - ⑤表示等を管理するための担当者等を定めること
  - ⑥表示等の根拠となる情報を事後的に確認するために必要な措置を採ること
  - ⑦不当な表示が明らかになった場合における迅速かつ適切な対応
- ・注意すべきポイント
  - ①体験談 商品選択に大きく影響を与えるが、小さな打消し表示
    - （例）小さな表示で「個人の感想です」「効果には個人差があります」
  - ②「打消し表示」（注意書き）と「強調表示」
    - （例）「表示料金とは別に、『初期費用』、『プロバイダーサービス月額利用料』がかかります。」「2年未満で気解約した場合は、別途、解約金が発生し

ます。」「ポイントを支払いに利用した場合の料金です。」

- ・消費者への注意喚起（消費者庁）

「新型コロナウイルスに対する予防効果を標ぼうする商品等の表示に関する改善要請等及び一般消費者への注意喚起について」…根拠のない商品に注意を

### （3）最近の景品表示法違反事例

- ・事例1（優良誤認） ゴキブリ等の駆除効果を標ぼうする商品の表示に対する措置命令<平成31年4月26日公表>

「部屋からゴキブリ消える!」「ヒアリも駆除できます」など、あたかも設置するだけでゴキブリやヒアリを建物から駆除することができるかのような表示

⇒ 提出された資料は表示の裏付けとなる合理的な根拠を示すものとは認められなかった。

- ・事例2（優良誤認） 花粉等を分解し体内への吸収を防ぐ効果を標ぼうする光触媒を使用したマスクの表示に対する措置命令<令和元年7月4日公表>

⇒ 提出された資料は表示の裏付けとなる合理的な根拠を示すものとは認められなかった。

- ・事例3（優良誤認） 鶏の「もも」と称する部位を使用した唐揚げ等の表示に対する措置命令<令和元年10月16日公表>

⇒ ほとんど全て又は3割程度、ブラジル産の鶏もも肉を使用。

- ・事例4（優良誤認） 食パンの使用原料に係る表示に対する措置命令<令和2年3月30日公表>

「バター香るもっちりとした食パン」と表示するとともに、原材料名欄に「バター」「もち米粉」と記載

⇒ 原材料にどちらも不使用。工場の取り扱いアイテムが多く生産が追いつかず、通常の食パンのみを製造し当該商品の包材を使用していた。内部告発で判明。

- ・事例5（優良誤認） 手指用洗浄ジェルのアルコール配合割合に係る表示に対する措置命令<令和2年5月19日公表>

「アルコール71%配合」と表示 ⇒ 数%~30%、40%しか配合されていなかった。

- ・事例6（優良誤認） 首掛け型の除菌商品の表示に対する措置命令<令和2年8月28日公表>

「首にかけるだけで空間のウイルスを除去!」等と表示することにより、身につければ身の回りの空間におけるウイルスや菌を除去する効果が得られるかのように示す表示

⇒ 提出された資料は表示の裏付けとなる合理的な根拠を示すものとは認められなかった。

#### 【除菌効果をうたったトイレ消臭剤の事例】

- ・事例 \* 消臭液に浸した濾紙を引き上げて使用するタイプのもの。「トイレ中除菌します」との表示。

\* 確かに濾紙には菌はつかなかつたが、トイレ室内には効果なし。

日刊新聞紙に折り込んだチラシに「菓子パン・食パン 全品メーカー希望小売価格より3割引」と表示

⇒ 実際には全品メーカー希望小売価格は設定されていなかった。

(事例7、9、10省略)

### 3. 差止請求や申入れの事例報告

(消費者契約法、景品表示法関連)

#### (1) 名古屋環境プロジェクトへの申入れ

Cネット東海副理事長・検討委員 荻原 典子 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

消費者問題の概況、食品業界・

会員サービス業界の事例

消費者志向経営とは？

適格消費者団体とは？

差止請求制度とは？

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。



- ・引っ越しに当たり業者にゴミの処分を頼んだところ、ホームページの説明とは違って100万円を請求されたとの情報提供があった。
- ・HPには「トラックに詰め放題の安心・明確なパック料金」「軽トラパック 18,000円」「1,5tトラックパック 39,800円」「2,0tトラックパック 49,800円」などの表示があったが、実際には荷台のあおりの高さまでの値段だった（表示なし）。
- ・一般家庭から家具や家電、ごみなどを回収するには「一般廃棄物収集運搬業」の許可が必要だが、HPのどこにも許可がある旨の表示は見当たらない。
- ・申し入れをしたところ回答はなく、HP削除。同じ住所で「エコドラゴン」という業者のHPがあり、許可の有無を問い合わせたところHP削除。
- ・全国に同様のサイトを多数発見し、一宮の「のぞみ」で同様の被害申し出があることがわかり、申し入れたところ宛先不明で戻ってきた。

#### (2) プロサッカーチームに対する申入れ

Cネット東海理事・検討委員 伊藤 陽児 弁護士

- ・名古屋グランパスエイトのファンクラブについて、以下のような情報提供があった。

「12月初旬にファンクラブの入会を申込み、年会費を支払った。数日後、申込みの取消しを申出たところ『申込みの取消しはできない』『会員情報は削除可能だが、入会金の返金はできない』と断られてしまった。」「会員期間は来年1月1日～12月

31日までとなっており、今はまだ会員でもなく、サービスの提供を受けたわけでもないのにまったく返金できないというのは、おかしいのではないか。」

・規約:「会員は事務局所定の年会費を事務局の定める方法により納めるものとします。一旦納入された年会費は、理由の如何を問わず、返却いたしません。」

・■申入れの内容:入会契約に民法、消費者契約法等の規定する無効、取消し又は解除の事由がある場合は、適用されないことを明記してください。



■申入れの理由:①法令により無効、取消し、解除等を主張できる場合でも返還しない趣旨であれば、消費者契約法10条により無効。

②そのような趣旨でない場合でも、消費者や担当者による誤った解

釈により消費者に不利益が生ずるおそれがあり、消費者契約法3条1項に反する。

・■要請の内容:会員資格の有効期間の開始前に退会申出があった場合は退会を認めて年会費を返還する扱いに改めてください。

■要請の理由:①年会費納入後に消費者がサービスを受けられない…やむを得ない事情が発生することもある。②有効期間開始前であれば、サービスが提供される前であるから、事業者にも特段の損害等は生じないと考えられる。③一律に返還しないとするのは、消費者契約法9条1項1号の趣旨に反し、消費者の利益に対する配慮を欠く。

・次のとおり規約が改訂された。

「(1) (略) 納められた入会金・年会費は、下記の事由がある場合、返金させていただきます。①会員の死亡、疾病その他のファンクラブサービスを受けることが不可能もしくは著しく困難な事情が生じた場合 ②会員資格に基づくファンクラブサービスを受ける前に退会を申し出た場合 ③会員資格の有効期間開始前に退会を申し出た場合」※(2)~(4) 略 (返金手続や返金事務手数料の規定)

・<Cネットの要請内容>:「会員資格の有効期間開始前に退会申出があった場合」には、返金する扱いに改めてください。

・<名古屋グランパスエイトの対応>:Cネットが要請した会員資格の有効期間開始前だけでなく、次の場合にも返金する扱いとされた。①死亡、疾病等のファンクラブサービスを受けることが不可能もしくは著しく困難な事情が生じた場合 ②ファンクラブサービスを受ける前の退会申出の場合

・適格消費者団体による申入れをきっかけとして、事業者の自主的な取組みにより(消費者団体との意見交換や内部での検討等)、申入れの内容よりも、さらに消費者(ファン)の利益に配慮した見直しがなされた。

### (3) 大手ECサイトに対する申入れ

Cネット東海理事・検討委員 岩城 善之 弁護士

- ・楽天スーパーポイントについて以下のような情報提供があった。

「以前は複数アカウント所持が認められていたが、2017年に規約が改訂され、認められなくなった。それに気づかず複数アカウントを利用していたところ、『会員規約に基づき利用停止措置が取られています』との連絡があり、同サイトの使用ができなくなった。同時に、それまで貯めていたポイント（数万ポイント）も利用できなくなった。」

「問い合わせたが『利用制限につきましては現在制限の解除を行う予定はございません』と言われた。」



- ・問題となったのは、楽天スーパーポイント規約（現楽天ポイント規約）。楽天会員規約は他団体が既に申入れ。
- ・ポイントの法的性質として、「おまけ」にとどまらず、円通貨との直接交換性がある。  
ポイントが発行される場合：楽天カード使用、E d y使用、楽天P a y使用、楽天カードやアプリを紹介する、アンケートに回答する、楽天ポイントギフトカードから受け取り、E d yから交換
- ・楽天経済圏で利用可能で、通貨と同様の経済的価値があり、金銭債権と同視される。  
ポイントの利用方法：1ポイント＝1円として楽天市場で買い物、加盟店で買い物、楽天P a yでの支払いに充てる、商品券・ギフトカードの購入、E d yに交換、ANAマイルに交換、デルカに交換
- ・「企業ポイントに関する消費者保護のあり方ガイドライン」は「金銭によるポイント購入ができないこと」を前提としている。消費者が金銭を支払って取得するポイントについては、同ガイドラインにおける法的保護と比較して、より高い法的保護が与えられるべき。
- ・申入れ対象の条項1  
5条（ポイント取消の場合の全部免責条項）
  - 1 楽天がポイントを付与した後に、対象取引について返品、キャンセルその他楽天がポイントの付与を取り消すことが適当と判断する事由があった場合、楽天は、対象取引により付与されたポイントを取り消すことができます。
  - 4 楽天は、取り消しまたは消滅したポイントについて何らの補償も行わず、一切の責任を負いません⇒ 取消の措置が合理性を欠く場合、正当な理由を欠く場合も想定されるところ、楽天が債務不履行に基づく損害賠償義務を負わなければならない場合がある。消



契法8条1項1号及び3号に抵触。

・申入れ対象の条項2

1 1条2項（第三者による不正利用の場合の全部免責条項）

楽天は、ポイント利用時に入力されたIDおよびパスワードが登録されたものと一致することを楽天が所定の方法により確認した場合には、会員による利用とみなします。それが第三者による不正利用であった場合でも、楽天は利用されたポイントを返還しませんし、会員に生じた損害について一切責任を負いません。

・申入れ対象の条項3

1 3条（地位喪失の場合の権利消滅条項）

会員が会員の地位を喪失した場合には、保有するポイントおよび本プログラムの利用に関する一切の権利を失うものとし、また地位の喪失にともなって楽天に対して何らの請求権も取得しないものとします。

⇒ ポイントは現金に代わる独立した価値であるが、あらゆる理由による会員資格の喪失について、ポイントにかかる一切の権利を消滅させることは、信義則に反し消費者の利益を一方的に害する。消契法10条に抵触。

・申入れ対象の条項4

1 5条1項（一方的規約変更条項）

楽天は、会員に事前に通知することなく、本規約、本プログラムの内容もしくは本プログラム提供の条件の変更（ポイントの廃止、ポイント付与の停止、ポイント付与対象サービス、ポイント利用対象サービスもしくは対象取引の変更またはポイント付与率もしくは利用率の変更を含みますが、これらに限られません。）を行うことまたは本プログラムを終了もしくは停止することがあり、会員はこれをあらかじめ承諾するものとします。

⇒ 会員に対する規約等の変更に関する周知期間や、規約等変更前の本サービスに係る契約の解約の機会を設けないなど、事前手続を何ら保証することなく規約等を変更することは、実質的に、会社が一方的かつ無制限に会員の権利・義務を事後的に変更することを可能としてしまう。消契法10条に抵触。

・申入れの結果は以下の通りとなった。

免責条項：改訂予定

一方的規約変更条項：改訂予定

ポイント消滅条項：再申入れ

#### 4. 閉会の挨拶：Cネット東海理事・事務局長

野澤 厚美

- ・お忙しい中ご参加いただいたみなさんにお礼を申し上げる。来年1月27日（水）に、愛知県主催で「第4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。ぜひご参加いただきたい。