

### 大事なのに見つけにくい！ 通信販売の義務表示「特定商取引法に基づく表記」

時節柄インターネット通信販売は多くの人に利用されるようになりました。最近は Instagram（以下、インスタ）など SNS に表示された広告を見て契約し、トラブルになった事例も増えています。

通信販売の事業者には、画面に「特定商取引法に基づく表記」の記載が義務付けられていますが、どこに記載するか場所については規定がありません。消費者にとって事業者の住所や連絡先など、会社を選ぶ際の重要な情報であるにもかかわらず、「表記」は見つけにくく、「表記」の存在をまったく知らない消費者もいるのが現状です。

#### <事例1 ネット通販ショップの画面>

ネット通販サイトでセーターを買った。届いた商品を開けてみるとイメージと違ったので、期間内に返品手続きをした。ところが返品したセーターがまた戻ってきてしまった。納得いかず電話をしようと思ったが電話番号が見つからない。支払いはクレジットカードでしたのでカード会社に問い合わせた電話番号を教えてもらった。それでようやく販売会社と話げできた。規約の返品不可の場合に該当していたので返品不可は仕方ないと納得したが、苦情を申し出る電話番号がないことが不満だ。

#### <事例2 SNS の通販画面>

インスタに表示された広告を見てブランドスニーカーを代金引換で買った。商品が届いたので代金を払い、開けてみたが明らかに偽物だった。送られてきた包装に貼ってあった伝票に記載されていた電話番号を見て、すぐに苦情電話を入れた（代金支払いから 1 時間後）。すると「商品は返さなくてよい、2 週間後に返金する」と言われたが、信用できない。スマホ画面上には電話番号の記載はなかった。

## ■相談処理経過

### (1) 電話で相談ができたならもっと早く解決

相談者の申し出内容を確認するため、当所でもスマホ画面でサイトの表示を確認しました。「特定商取引法に基づく表記」は、①サイトの最下段にあった小さな字の「規約」をタップし、②「特定商取引に関する法律に基づく表示」をタップすると、ようやく販売会社名、代表電話、住所等記載がありました。返品については「<返品について>をご覧ください」となっており、タップで返品画面に飛びます。

返品画面に電話番号等の記載はなく、ID を入力しスマホで手続きをすることになっています。相談者に電話番号は最下段にある「特商法に基づく表記」に掲載されているはずだ、と伝えて調べてもらいましたが、「載っていない」との回答でした。最下段の「規約」をタップすると「特定商取引法に基づく表記」が出てくるので、消費者が「ない」と思うのも当然だと感じました。

## ②大至急で送金を止めたことで返金された

相談者が代金引換で支払ったのは1時間前とのことだったので、大至急代金の送付を止めてほしいと郵便局に相談するよう助言し、経過報告するよう伝えました。相談者から「郵便局で、警察に届けてほしい、警察からの電話があれば止められる、と言われた」との経過報告がありました。そこで、また至急警察に行くよう伝えました。「警察が事業者に電話をしてくれて、代金は返す、商品は返さなくてよい、という確認が取れた。その後代金は無事返金されました。」との報告を受けました。

## ■問題点と提案

「特定商取引法に基づく表記」の表記場所をわかりやすく、大きくし、必読であると消費者が認識できるようにするべきだと思います。

ネット通販では、特定商取引法で販売会社の住所や電話番号、契約条件等の情報を表記するよう義務付けられていますが、ほとんど消費者がそこまではたどらないであろう画面の最下段にあり、「特定商取引法に基づく表記」という文字をタップするとリンクされた表示が出てくるよう構成されています。ですが、これが大切な表記であるとどれだけの消費者が認識しているのでしょうか。しかも、商品や価格等の広告画面の文字に比べてこの文字は小さく、目立ちません。多数の事業者による、あふれるような広告の中で、信頼できる業者を消費者が選択できるようにするためにも、「表記」の場所について規定すべきです。

最近では、事例のようにインスタなど SNS の広告を見て契約する消費者も増えているようですが、偽物や画面と異なる品を売る詐欺的な事業者が参入しており、注意が必要です。消費者には、契約条件や販売会社をよく調べて契約して欲しいのですがそれも限界があります。インターネット広告は画面が変わってしまうことも多いので、不当な広告や契約内容であったことを証明することが困難です。

悪質事業者の参入を少しでも抑制し、信頼できる事業者との取引確保のために「表記」の有効活用をすべきではないでしょうか。

