

電子メール広告をすることの承諾・請求の取得等に係る

「容易に認識できるように表示していないこと」に係るガイドライン

特定商取引に関する法律(以下「法」という。)第14条第1項第2号及び同条第2項第2号では、販売業者又は役務提供事業者等が、「通信販売に係る取引の公正及び購入者又は役務の提供を受ける者の利益を害するおそれがあるものとして主務省令で定めるもの」に該当する行為をした場合において、取引の公正及び購入者等の利益が害されるおそれがあると認めるときは、主務大臣が指示を行うことができる旨を定めている。

当該規定に基づき、特定商取引に関する法律施行規則(以下「省令」という。)第16条第2項及び第4項において、その具体的な内容を定めている。

また、法第12条の3第4項では、通信販売電子メール広告に、「通信販売電子メール広告の提供を受けない旨の意思を表示するために必要な事項」を表示しなければならない旨を定めている。

当該規定に基づき、省令第11条の6に規定されているいわゆるオプトアウト(送信を希望しない旨の意思表示)の際の連絡方法の表示に関しても「容易に認識できるように表示」しなければならない旨を規定している。

本ガイドラインにおいては、これらの省令中の「容易に認識できるように表示していない」とはどのようなものであるかについての具体的な例について示したものである(連鎖販売取引、業務提供誘引販売取引についても同様)。ここでは、ウェブ画面上や電子メール上での表示について例示しているが、書面等の場合においても本ガイドラインを参考に、消費者にとってわかりやすい位置にわかりやすい表示を行うとした基本的考え方に沿って対応していくこととする。

なお、本ガイドラインは例示の1つに過ぎないことから、通信販売業者等や今後新たに適用対象となった電子メール広告受託事業者において、消費者にとってよりわかりやすい表示になるよう引き続き取り組んでいくことを期待する。

1. 省令第16条第2項及び同条第4項について

これらの条項では、消費者が、あるボタンをクリックすれば、それが通信販売電子メール広告を受けることについての請求又は承諾となることを、消費者が容易に認識できるように表示していないことについて規定している。

(1) 消費者が購入したショッピングサイト等における承諾の取り方

- ① 以下のような場合は、一般に、「容易に認識できるように表示していないこと」に該当しないと考えられる。

○ 消費者が商品を購入したショッピングサイト等において、販売業者が消費者に対して広告メールをすることについての承諾を得る場合において、いわゆるデフォルト・オン方式(例えば、消費者が購入者情報を入力する画面において、広告メールの送信を希望する旨にあらかじめチェックが付されている方式)によることも認められるが、その場合、デフォルト・オンの表示について画面の中で消費者が認識しやすいように明示(例えば、全体が白色系の画面であれば、赤字(対面色)で表示)され、かつ、最終的な申込みにあたるボタンに近接したところに表示されている場合。(画面例1)

② 以下のような場合は、「容易に認識できるように表示していないこと」に該当するおそれがある。

○ 膨大な画面をスクロールしないと広告メールの送信についての承諾の表示にたどり着けず、かつ画面の途中で小さい文字で記述されているなど、消費者がよほどの注意を払わない限りは見落としやすく、広告メールの送信について承諾をしたことになってしまう場合。(画面例2)

(2)いわゆる懸賞サイトや占いサイト等における承諾の取り方

① 以下のような場合は、一般に、「容易に認識できるように表示していないこと」に該当しないと考えられる。

○ いわゆる懸賞サイトや占いサイト等にメールアドレスを記入させることを条件の一つとして、様々なサービスを無料で提供しているサイトにおいて、関連サイトからの広告メール送信がある旨又は無料情報サービスに付随して広告メールを送信することがある旨の承諾を得る場合において、メールアドレスを記入することが、関連サイトからの電子メール広告を受けることの承諾となることを消費者が認識しやすいように明示(例えば、全体が白色系の画面であれば、赤字(対面色)で表示)され、かつ、特に関連サイトからのメール送信の場合には、当該関連サイトのホームページアドレスに加えて、当該関連サイトのカテゴリーを併記するか、サイト名又は送信者名を併記するなどして、当該サイトがどのような内容のものか具体的に認識できるように表示されている場合。(画面例3)

② 以下のような場合は、「容易に認識できるように表示していないこと」に該当するおそれがある。

○ 関連サイトについて単に姉妹サイト一覧と表示されているのみで、クリックしないとどのようなサイトか消費者に認識できず、かつ関連サイトのアドレスから想定される内容が実際の内容とは全く異なっており、いわゆるアダルトサイトなど、表示からは想定されないようなところからの広告メールの送信を承諾したことになってしまう場

合。(画面例4)

2. 省令第11条の6について

ここでは、相手方が電子メール広告の提供を受けない旨の意思を表示するための方法として、電子メールアドレスや当該意思を表示するためのウェブページのURLを、当該電子メール広告の本文に容易に認識できるように表示しなければならない旨を規定している。

①以下のような場合は、一般に、「容易に認識できるように表示」していないことに該当しないと考えられる。

○ 電子メール広告の配信を停止するための電子メールアドレスやURLを、電子メール広告の本文の最前部に表示している場合、もしくは、電子メール広告の末尾に表示している場合(消費者がある程度のスクロール操作で閲覧可能な場合等)で、消費者が認識しやすいように明示(例えば下線を引くなどして表示)されているような場合。(画面例5)

②以下のような場合は、「容易に認識できるように表示」していないことに該当するおそれがある。

膨大な画面をスクロールしないと当該表示にたどり着けない、文中に紛れ込んでおり他の文章との見分けがつかないなど、消費者がよほどの注意を払わない限りは、認識できないような表示となっている場合。(画面例6)

