

令和8年8月28日

埼玉消費者被害をなくす会とＪｕｓｔ Ａｎｓｗｅｒ ＬＬＣとの間の
差止請求に関する協議が調ったことについて

消費者契約法第 39 条第 1 項の規定に基づき、下記の事項を公表する。

記

1. 協議が調ったと認められるものの概要

(1) 事案の概要

本件は、適格消費者団体である特定非営利活動法人埼玉消費者被害をなくす会（以下「埼玉消費者被害をなくす会」という。）が、Ｊｕｓｔ Ａｎｓｗｅｒ ＬＬＣ（以下「Ｊｕｓｔ Ａｎｓｗｅｒ」という。）に対し、Ｊｕｓｔ Ａｎｓｗｅｒが運営するインターネット上のサポート業務「Ｊｕｓｔ Ａｎｓｗｅｒテックサポート」等（以下「本件役務」という。）の提供契約（以下「本件役務提供契約」という。）の申込みに係る最終の確認画面（以下「最終確認画面」という。）における下記の表示及び表示がされていない状態（以下「本件表示等」という。）について、特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」という。）第 58 条の 19 第 2 号又は第 3 号ロ（※¹⁾）に基づいて、表示の修正を求めた事案である。

（本件表示等）

- ① 最終確認画面において「本日のご請求額 500 円」との記載を強調する一方、その記載の近くに以降の役務の対価が記載されていない状態
- ② 最終確認画面において、トライアル期間の対価の支払い方法、支払い時期及びトライアル期間終了後の各回代金の支払い時期が表示されていない状態
- ③ 最終確認画面において、「いつでも解約可」との記載があるものの、解約の時期や代金の返還に関する制約がある場合にその内容となる、役務提供契約の解除に関する事項が表示されていない状態

（理由）

ア 本件表示等①について

本件役務の提供は、特定商取引法上の通信販売に該当し、また、本件役務提供契約の申込みは特定画面を用いた申込みといえるところ、特定商取引法第 12 条の 6 第 1 項第 2 号に基づき、最終確認画面において、同法第 11 条第 1 号に規定されて

いる役務の対価を表示することが義務づけられている。

本件表示等①は、最終確認画面において初回の請求額 500 円を強調する一方で、その記載の近くに以降の役務の対価を記載しておらず、最終確認画面において同法第 12 条の 6 第 1 項第 2 号に掲げられている事項につき表示をしない行為として、同法第 58 条の 19 第 2 号に該当する。また、初回の請求額 500 円を強調する表示は、消費者が本申込みによって負担する金額が 500 円であると誤認するおそれが強く、同法第 12 条の 6 第 1 項第 2 号に掲げられている役務の対価について人を誤認させるような表示として、同法第 58 条の 19 第 3 号ロに該当する。

イ 本件表示等②について

特定商取引法第 12 条の 6 第 1 項第 2 号及び同法第 11 条第 2 号により、最終確認画面には役務の対価の支払の時期及び方法を表示しなければならず、サブスクリプション契約等で 2 回目以降の支払時期が 1 回目と異なる場合には、その支払時期も明記する必要がある。

本件表示等②は、これらの記載がいずれも欠けていることから、最終確認画面において表示すべき事項につき表示をしない行為として、同法第 58 条の 19 第 2 号に該当する。

ウ 本件表示等③について

特定商取引法第 12 条の 6 第 1 項第 2 号及び同法第 11 条第 5 号により、役務提供契約の解除に関する事項を表示しなければならず、解除の時期に制限等がある場合には、その内容も表示する必要がある。

本件表示等③は、「いつでも解約可」と記載するが、解約の時期や代金の返還に何らかの制約があるのであれば、その内容が表示されておらず、最終確認画面において同法第 12 条の 6 第 1 項第 2 号に掲げられている事項につき表示をしない行為として、同法第 58 条の 19 第 2 号に該当する。

(※ 1) 特定商取引に関する法律 (特定商取引法)

(通信販売に係る差止請求権)

第五十八条の十九 適格消費者団体は、販売業者又は役務提供事業者が、通信販売に関し、不特定かつ多数の者に対して次に掲げる行為を現に行い又は行うおそれがあるときは、その販売業者又は役務提供事業者に対し、当該行為の停止若しくは予防又は当該行為に供した物の廃棄若しくは除去その他の当該行為の停止若しくは予防に必要な措置をとることを請求することができる。

一 [略]

二 特定申込みに係る書面又は手続が表示される映像面に、第十二条の六第一項各号に掲げる事項につき表示をしない行為又は不実の表示をする行為

三 特定申込みに係る書面又は手続が表示される映像面において、次に掲げる事項につき、人を誤認させるような表示をする行為

イ [略]

ロ 第十二条の六第一項各号に掲げる事項

四 〔略〕

(注) 上記の差止請求が行われた日現在の規定

(2) 結果

埼玉消費者被害をなくす会は、令和6年10月3日、J u s t A n s w e r に対する申入れを開始し、J u s t A n s w e r により申入れの趣旨に沿う対応がなされたものとして、令和8年3月30日、申入れを終了した。

2. 適格消費者団体の名称

特定非営利活動法人埼玉消費者被害をなくす会 (法人番号 1030005001873)

3. 事業者等の氏名又は名称

J u s t A n s w e r L L C

4. 当該事案に関する改善措置情報^(※2)の概要

なし

(※2) 改善措置情報とは、差止請求に係る相手方から、差止請求に係る相手方の行為の停止若しくは予防又は当該行為の停止若しくは予防に必要な措置をとった旨の連絡を受けた場合におけるその内容及び実施時期に係る情報のことをいう (消費者契約法施行規則第14条及び第28条参照)。

以上

消費者庁消費者制度課

電話番号:03-3507-8800 (代表)

URL : https://www.caa.go.jp/policies/policy/consumer_system/index.html