

令和6年4月25日

特定商取引法の通信販売分野における執行状況について

消費者庁では、インターネット通信販売を中心とした通信販売（以下「通販」といいます）分野に関する消費生活相談件数が増加傾向にあることを踏まえ、通販に関する規制及び執行を強化しています。

今般、消費者に対して注意喚起と、事業者に対する法令遵守意識の啓発を図るため、これまでの執行件数やその内容等を公表することとしました。

今後も定期的に執行件数やその内容等を公表し、消費者及び事業者に対する注意喚起や周知・啓発を図ることで、行政処分等の法執行と併せ、被害の未然防止及び取引の公正を図ってまいります。

本件に関する問合せ先
消費者庁取引対策課
TEL:03(3507)8800（代表）
URL:<https://www.caa.go.jp/>

特定商取引法の通信販売分野における執行状況

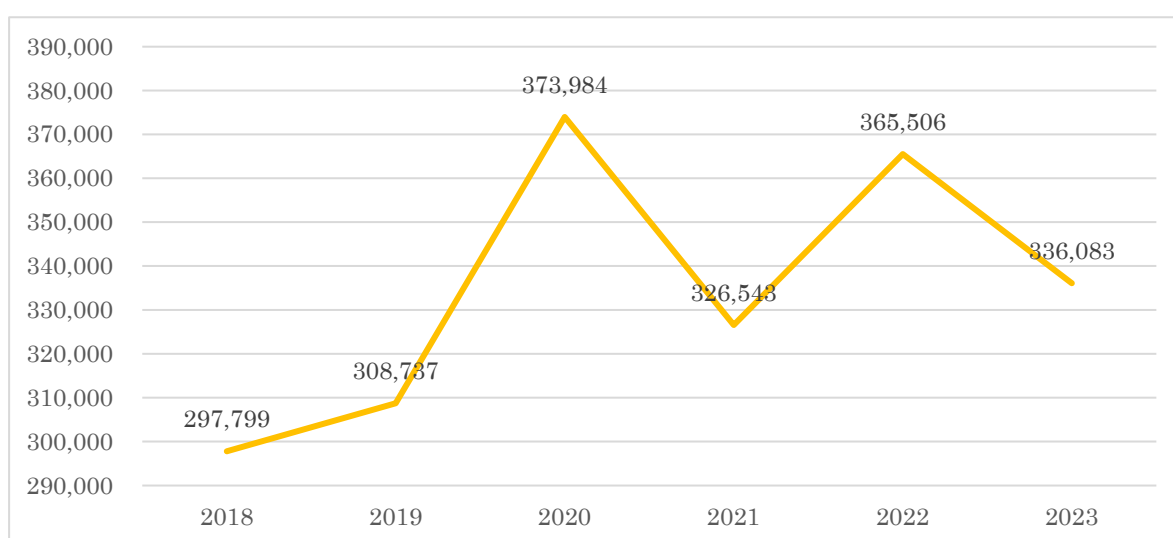
令和6年4月25日

消費者庁取引対策課

1. 現況

- ・近年、デジタル化の急速な進展により、消費者を取り巻く取引環境にも大きな変化が生じており、インターネット通信販売においても様々な形態が生まれ、消費者の利便性は向上する一方、それに伴って通信販売（以下「通販」という。）に関する消費生活相談件数も増加傾向にある。

表1 通信販売分野における相談件数¹



- ・こうした状況を踏まえ、
 - （１）令和3年6月に、①通販の申込みに係る最終確認画面等において、一定の事項を表示するよう義務付けや、②当該最終確認画面に違反する表示によって消費者が誤認した場合の取消権の創設等の特定商取引に関する法律（昭和三十一年法律第五十七号。以下「法」という。）が改正され（令和4年6月施行）、通販に関する規制強化
 - （２）令和5年9月に、消費者庁取引対策課内に「デジタル班」を設置し、法改正も踏まえ、行政処分等の事務処理を迅速化することで、通販に関する執行強化など、消費者被害の防止と取引の公正を図ってきた。
- ・今般、デジタル班の設置から約半年が経過したことを踏まえ、これまでの執行件数やその内容等を公表し、改めて消費者に対して注意喚起するとともに、事業者に対しても法令遵守意識の啓発を図りたい。

¹ 令和6年4月14日までにPIO-NETに登録されたデータである。

2. 執行概況

- ・通販については、令和5年9月から令和6年4月までの約8か月間で、行政処分（指示、業務停止命令、業務禁止命令）を3案件実施。いずれも定期購入商法に係る処分であり、令和3年の法改正で追加された最終確認画面における表示義務違反を含む事案となっている。
- ・また、これまでは注意喚起による対応であった法違反の疑いがある事業者に対し、行政指導も積極的に実施し、令和5年9月から令和6年4月までの約半年間で6案件を実施。うち、プラットフォーム事業者（いずれもサービスの出品等に係るプラットフォームを提供）に対して広告表示義務違反に関する行政指導を4案件実施している。

表2 国による通信販売の行政処分件数（案件ベース）の推移（令和3年度以降）

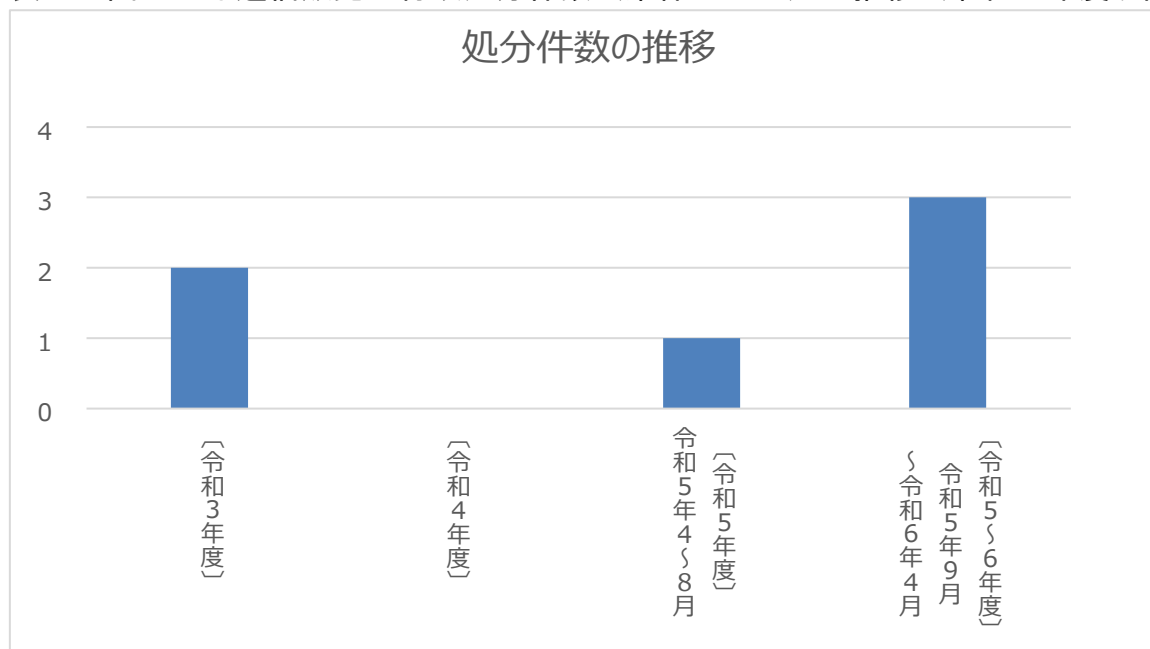


表3 国による通信販売の行政処分における適用条項別内訳（令和3年度以降）

適用条項	条項の概要	令和3年度	令和4年4月～ 令和5年8月 (※17か月間)	令和5年9月～ 令和6年4月 (※8か月間)
法12条	虚偽・誇大広告の禁止	0件	0件	3件
法12条の6第1項	最終確認画面における表示義務		0件	3件
法12条の6第2項	最終確認画面における誤認表示の禁止		1件	0件

適用条項	条項の概要	令和3年度	令和4年4月～ 令和5年8月 (※17か月間)	令和5年9月～ 令和6年4月 (※8か月間)
法13条の2	解除を妨げるための不実の告知の禁止	2件	1件	0件
法14条1項2号	意に反して申込みをさせようとする行為の禁止		0件	0件

- ・さらに、委託事業において、通販のモニタリング調査を実施し、事業者の法令遵守状況を調べるとともに、その結果に基づき、事業者に対して注意喚起通知を発出している。令和5年度は約1600件実施し、消費者被害拡大の防止を行っている。

3. 総括

- ・令和3年の法改正による規制強化後、デジタル班の設置による通販事案の執行強化により、悪質事業者に対して、行政処分だけでなく、行政指導や注意喚起の様々なツールを活用しながら、迅速かつ適切な対応を行ってきた。
- ・引き続き、詐欺的な定期購入商法等を行う悪質事業者に対する法執行を積極的に行っていくとともに、消費者における最終確認画面の重要性の認識向上や取消権の活用に向けて、パンフレット等による消費者に対する注意喚起や認知度向上の取組や、消費者からの相談窓口となる消費生活センター等の消費生活相談員に対する法の理解度向上の取組を進めていく。
- ・これらの取組と併せて、取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律（令和三年法律第三十二号）に基づく官民協議会等を活用し、個人事業者が通信販売を行う場合において、プラットフォーム事業者の住所及び電話番号を連絡先とするときは、プラットフォーム事業者においても法に基づく広告表示を適切に行う必要がある²ことを改めて周知・啓発をするなど、法の運用の強化を図ってまいりたい。
- ・また、今後も定期的に執行件数やその内容等を公表し、消費者及び事業者に対する注意喚起や周知・啓発を図ることで、行政処分等の法執行とあわせ、被害の未然防止及び取引の公正を図ってまいりたい。

² 法に基づき広告に表示することとされている個人事業者の住所及び電話番号については、一定の要件が満たされる場合においては、通信販売の取引の場を提供するプラットフォーム事業者やバーチャルオフィスの住所及び電話番号を表示することによっても法の要請を満たすとしている。ただし、個人事業者、プラットフォーム事業者又はバーチャルオフィス事業者のいずれかが不誠実であり、消費者から連絡が取れないなどの事態が発生する場合には、法の表示義務を果たしたことにはならない（特定商取引に関する法律等の施行について（通達）参照）。

(参考) 具体的な事案内容 (処分類型別)

(1) 行政処分事案 (違反: 3 件)

事案名	該当条文・ 処分内容	事案概要
株式会社サン (令和6年3 月14日)	①法第12条: 優良誤認(品質) ②法第12条の 6第1項: 最終 確認画面におけ る表示義務違反 (分量・価格・支 払の時期及び方 法・引渡時期・解 除) 指示、業務停止 命令3か月、業 務禁止命令3か 月(代表取締役)	① 株式会社サン(以下「サン」という。)は、少なくとも令和5年11月7日から令和6年1月9日までの間に、「PLatte」と称する健康食品(以下「本件商品」という。)の販売条件について広告をしたとき、本件商品の品質及び効能について、本件ウェブサイト上の本件商品のランディングページ(検索結果や広告等を経由して消費者が最初にアクセスするページのこと。以下「本件LP」という。)において、「10冠達成」、「女性に人気のダイエットドリンクNo. 1」、「ダイエット実感値の高いダイエットドリンクNo. 1」、「トレーニング後に飲みたいダイエットドリンクNo. 1」、「美味しく続けられるダイエットドリンクNo. 1」、「体を内側から整えてくれるダイエットドリンクNo. 1」、「満足度が高いダイエットドリンクNo. 1」、「オススメしたいダイエットドリンクNo. 1」、「安心して始めやすいダイエットドリンクNo. 1」、「こだわりが感じられるダイエットドリンクNo. 1」、「注目度が高いダイエットドリンクNo. 1」等との表示(以下「本件表示」という。)をすることにより、あたかも、本件商品及び他の事業者が販売する同種又は類似の商品(以下「本件類似商品」という。)を実際に体験した者を対象に、本件商品及び本件類似商品に関する評価項目(「女性に人気」、「ダイエット実感値の高い」、「トレーニング後に飲みたい」、「美味しく続けられる」、「体を内側から整えてくれる」、「満足度が高い」、「オススメしたい」、「安心して始めやすい」、「こだわりが感じられる」、「注目度が高い」との項目。以下「本件10項目」という。)をそれぞれ公平・公正な方法で調査した結果において、本件商品に係る本件10項目の順位がそれぞれ第1位であるかのように示す表示をしていた。 しかし、実際には、本件表示について、サンが委託した事業者による調査は、本件商品と本件類似商品として4商品を選定し、それぞれの特徴を文章で示した上で、本件10項目について、当該特徴から受ける各商品の印象を問うものであり、当該委託事業者に登録している会員を対象に行われたものであって、本件商品及び本件類似商品を実際に体験した者に限って、公平・公正な方法で行われた調査ではなかった。 ② サンは、少なくとも令和5年11月7日から令和6年

事案名	該当条文・処分内容	事案概要
		1月9日までの間に、購入者に対して本件商品を定期的に継続して引き渡し、購入者がこれに対する代金の支払をすることとなる契約（以下「本件定期購入契約」という。）について、本件LP上で本件定期購入契約の特定申込みを受ける場合、当該特定申込みに係る手続が表示される映像面において、本件定期購入契約に基づいて販売する本件商品の分量、本件商品の販売価格、本件商品の代金の支払の時期及び方法、本件商品の引渡時期並びに本件定期購入契約の申込みの撤回又は解除に関する事項（返品・交換は商品到着後8日以内に未開封のもの、かつ誤発送又は不良品に限られ、消費者の都合による返品・交換・キャンセルは一切受け付けないこと及び休止・解約を希望する場合は次回お届け予定日の7日前に電話にて連絡する必要があること等）を表示していなかった。
株式会社オルリンクス製薬 （令和6年4月9日）	①法第12条：優良誤認（解除） ②法第12条の6第1項：最終確認画面における表示義務違反（解除） 指示、業務停止命令3か月、業務禁止命令3か月（元代表取締役）	① 株式会社オルリンクス製薬（以下「オルリンクス製薬」という。）は、少なくとも令和5年11月7日から同年12月19日までの間に、「Z i G M α」と称するサプリメント（以下「本件商品」という。）の販売条件について広告をしたとき、購入者に対して本件商品を定期的に継続して引き渡し、購入者がこれに対する代金の支払をすることとなる契約（以下「本件定期購入契約」という。）の解除に関する事項について、本件ウェブサイト上の本件商品のランディングページ（検索結果や広告等を経由して消費者が最初にアクセスするページのこと。以下「本件LP」という。）において、「24時間365日自動音声で解約可能」、「限られた時間内でしか解約の出来ない不便さは一切ありません 面倒な手続き・解約阻止の説得などもゼロ」等と表示（以下「本件表示」という。）することにより、あたかも、簡易な手続により本件定期購入契約を容易に解除できるかのように示す表示をしていた。 しかし、実際には、本件定期購入契約の解除方法は、消費者が、商品の受領後、次回の発送日の7日又は14日前までに解約・休止専用窓口に電話をかけ、自動音声による案内が終わった後にショートメッセージサービスにより送信されたURLからメッセージアプリの専用アカウントに登録（友だち追加）した上、当該アカウントのトークルーム内にある「スキップ・休止・解約エントリーフォームを受け取る」を押下して表示される画面に氏名等を入力することで本人確認を行い、その後、

事案名	該当条文・ 処分内容	事案概要
		「スキップ・休止・解約のエントリーをする」を押下して表示されるエントリーフォームで最低15文字以上の記入が必要なものを含め、10問以上の質問への回答の入力をしなければならず、その上で、オルリンクス製薬において、当該エントリーフォームに入力された内容を確認して、その結果連絡を消費者がメッセージアプリで受け取ることにより解除が完了するもの（以下「本件解除方法」という。）であって、煩雑な手続を経る必要があり、本件定期購入契約を容易に解除できなかった。 ② オルリンクス製薬は、少なくとも令和5年11月7日から同年12月19日までの間に、本件定期購入契約について、本件LP上で本件定期購入契約の特定申込みを受ける場合、当該特定申込みに係る手続が表示される映像面において、本件解除方法の一部しか表示せず、また、別添資料3のとおり、本件LP上に現れる「初回限定送料無料 1980円 定期コースのお申し込みを開始」等と記載されたポップアップをクリックして遷移するチャットボットページ上の本件定期購入契約の特定申込みに係る手続が表示される映像面において、本件解除方法の一部しか表示していなかった。
株式会社HAL（令和6年4月18日）	①法第12条：有利誤認（価格） ②法第12条の6第1項：最終確認画面における表示義務違反（解除） 指示、業務停止命令3か月、業務禁止命令3か月（代表取締役）	① 株式会社HAL（以下「HAL」という。）は、少なくとも令和5年11月2日から令和6年1月12日までの間に、「DR. STICK Type X スターターキット」と称する電子たばこのセット商品（本体カラーがブラック、シルバー又はゴールドのものに限り、以下「本件商品」という。）の販売条件について広告をしたとき、HALが楽天市場において出店しているショップの商品ページ（以下「本件楽天ショップページ」という。）における本件商品の販売価格について、「メーカー希望小売価格14,200円 5,000円（税込）」と表示（以下「本件表示」という。）するなど、実際の販売価格に比して著しく高い価格を「メーカー希望小売価格」として表示し、これを比較対象価格として実際の販売価格に併記することにより、あたかも、本件商品について、HALとは無関係の製造業者により「メーカー希望小売価格」が設定されており、本件楽天ショップページにおける実際の販売価格が著しく安いかに示す表示をしていた。 しかし、本件表示について、実際には、本件商品は、HALが自社ブランド製品として企画し、製造を委託した上で専売していた商品であり、本件楽天ショップペー

事案名	該当条文・処分内容	事案概要
		ジにおいて表示されていた本件商品の「メーカー希望小売価格」は、HALが自ら任意に設定した価格であった。 ② HALは、少なくとも令和5年10月24日から令和6年1月10日までの間に、本件商品の初回購入後、購入者に対して本件商品を使用する際に必要なリキッドフレーバーを定期的に継続して引き渡し、購入者がこれに対する代金の支払をすることとなる契約（以下「本件定期購入契約」という。）について、本件ウェブサイト上の本件商品のランディングページ（検索結果や広告等を経由して消費者が最初にアクセスするページのこと。以下「本件LP」という。）及び本件LPから遷移するチャットボットページ上で本件定期購入契約の特定申込みを受ける場合、当該特定申込みに係る手続が表示される映像面において、本件定期購入契約の申込みの撤回又は解除に関する事項（消費者の都合によるキャンセル・返品・交換は受け付けないこと及び配送完了後のキャンセルは不良品に限られること等）を表示していなかった。

（２）行政指導事案（違反疑い：６件）

処分業種	該当条文	事案概要
サービスの出品等に係るプラットフォーム	法第11条第1号・第6号：広告表示義務違反（対価・電話番号）	Aは、通信販売する役務（サービスの出品等に係るプラットフォームであり、以下「本件サービス」という。）の提供条件についての広告をするときに、①本件サービスに出品する者から役務の提供を受ける者が本件サービスを利用する際に支払う手数料、②消費者がAと確実に連絡が取れる電話番号を表示していなかった疑いがある。
	法第11条第6号：広告表示義務違反（電話番号）	Bは、通信販売する役務（サービスの出品等に係るプラットフォームである。）の提供条件についての広告をするときに、消費者がBと確実に連絡が取れる電話番号を表示していなかった疑いがある。
	法第11条第6号：広告表示義務違反（電話番号）	Cは、通信販売する役務（サービスの出品等に係るプラットフォームである。）の提供条件についての広告をするときに、消費者がCと確実に連絡が取れる電話番号を表示していなかった疑いがある。
	法第11条第6号：広告表示義務違反（電話番号）	Dは、通信販売する役務（サービスの出品等に係るプラットフォームである。）の提供条件についての広告をするときに、消費者がDと確実に連絡が取れる電話番号を表示していなかった疑いがある。
日用品の製造・販売	①法第11条第1号・第6号：広告表示義務違反	① Eは、通信販売する日用品（以下「本件商品」という。）の販売条件について広告をするときに、本件商品の販売価格及び本件商品の売買契約を2回以上継続して締結する必要がある

処分業種	該当条文	事案概要
	務違反（価格・定期契約） ②法第12条の6第2項：最終確認画面における誤認表示（分量）	るときにおける表示事項について表示していなかった疑いがある。 ② Eは、本件商品の売買契約の特定申込みに係る手続が表示される映像面（最終確認画面）において、商品の分量について、人を誤認させるような表示をしていた疑いがある。
オンラインビジネススクール	①法第11条第5号：広告表示義務違反（解除） ②法第12条の6第1項：最終確認画面における表示義務違反（解除）	① Fは、通信販売するオンラインビジネススクール（以下「本件役務」という。）の提供条件について広告をするときに、本件役務の役務提供契約の解除に関する事項について表示していなかった疑いがある。 ② Fは、本件役務の役務提供契約の特定申込みに係る手続が表示される映像面（最終確認画面）において、当該契約の解除に関する事項について表示していなかった疑いがある。

（３）注意喚起通知

発出件数：１５５２件（令和６年３月末時点）

