

# 広告表示に関する自主規制と課題

2011年12月2日(金) インターネット消費者取引連絡会



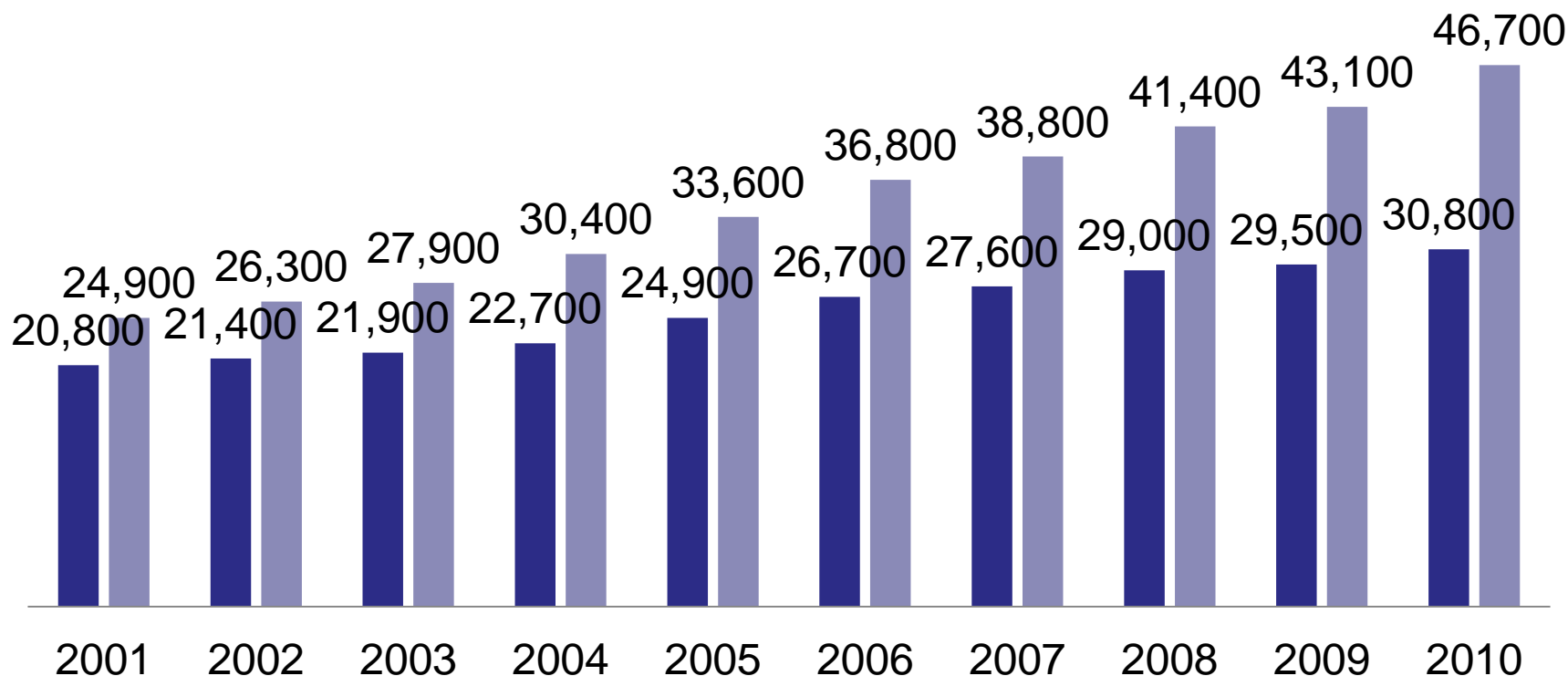
社団法人 日本通信販売協会

# 1.通販の市場規模について

## 通信販売売上高の推移(2001~2010)

単位:億円

■ 会員社 ■ 全体



## 2.JADMAの自主規制について

- 1983年(昭和58年)設立
- 1984年(昭和59年)2月、倫理綱領・同実施基準
- 1984年(昭和59年)5月、通販110番設置
- 1995年(平成7年)9月、通信教育に関するガイドライン(GL)
- 1997年(平成9年)3月、テレビショッピングに関するGL
- 1999年(平成11年)1月、通信販売における電子商取引に関するGL
- 2004年(平成16年)11月、通信販売における個人情報保護GL
- 2007年(平成19年)3月、通信販売業における製品事故への対応に関するGL
- 2009年(平成21年)6月、サプリメントの取り扱いに関するGL
- 2009年(平成21年)9月、返品特約の表示に関するJADMA指針

### 3.法規制、自主規制に関する 各種セミナーの開催

- 基礎講座の開催（毎年6月、東京、関西、福岡）  
新入社員、通販新人向け  
通販の概要から法知識まで
- 薬事法、景品表示法セミナー（毎年随時）  
公正取引委員会OBなどによる
- 通販セミナー（地方開催）  
通販の概要、顧客対応、法知識
- 顧客対応セミナー（今年度東京、大阪、福岡）  
事業者の相談事例を教材に顧客対応方法を研究

## 4. 広告表示適正化に関する委員会活動

- **表示審査特別委員会**  
年3～4回開催  
メンバー各社によるカタログにおける広告表示の相互チェック。事例発表。
- **消費者委員会**  
消費者の相談や苦情の事例をとおして顧客満足の上を目指している
- **サプリメント部会**  
ガイドラインの普及と、健康食品に関する勉強会の開催(随時)  
サプリメント取扱登録制度の実施(約200社が登録)
- **コスメティック部会**  
広告関連団体、薬事法関連の自治体、業界団体によるレクチャーなど

# 5. JADMAによる広告チェック

- 通販110番の情報によるもの  
相談の寄せられた事例に基づき、会員に対する要請、注意など
- 事務局のチェックによるもの  
ネット広告等の自主的チェックにより法律違反の恐れのあるものに対する指導など



倫理委員会、理事会へ報告



処分：注意、改善勧告、資格停止、除名

# 6. 消費者相談「通販110番」の概要

年	1983	1984	1988	現在
---	------	------	------	----

社団法人 日本通信販売協会 設立

消費者相談窓口として「通販110番」開設

訪販法により自主規制団体として位置付け

正会員517社、賛助会員178社

消費生活アドバイザー等、専門有資格者が対応

行政機関との情報交換機能

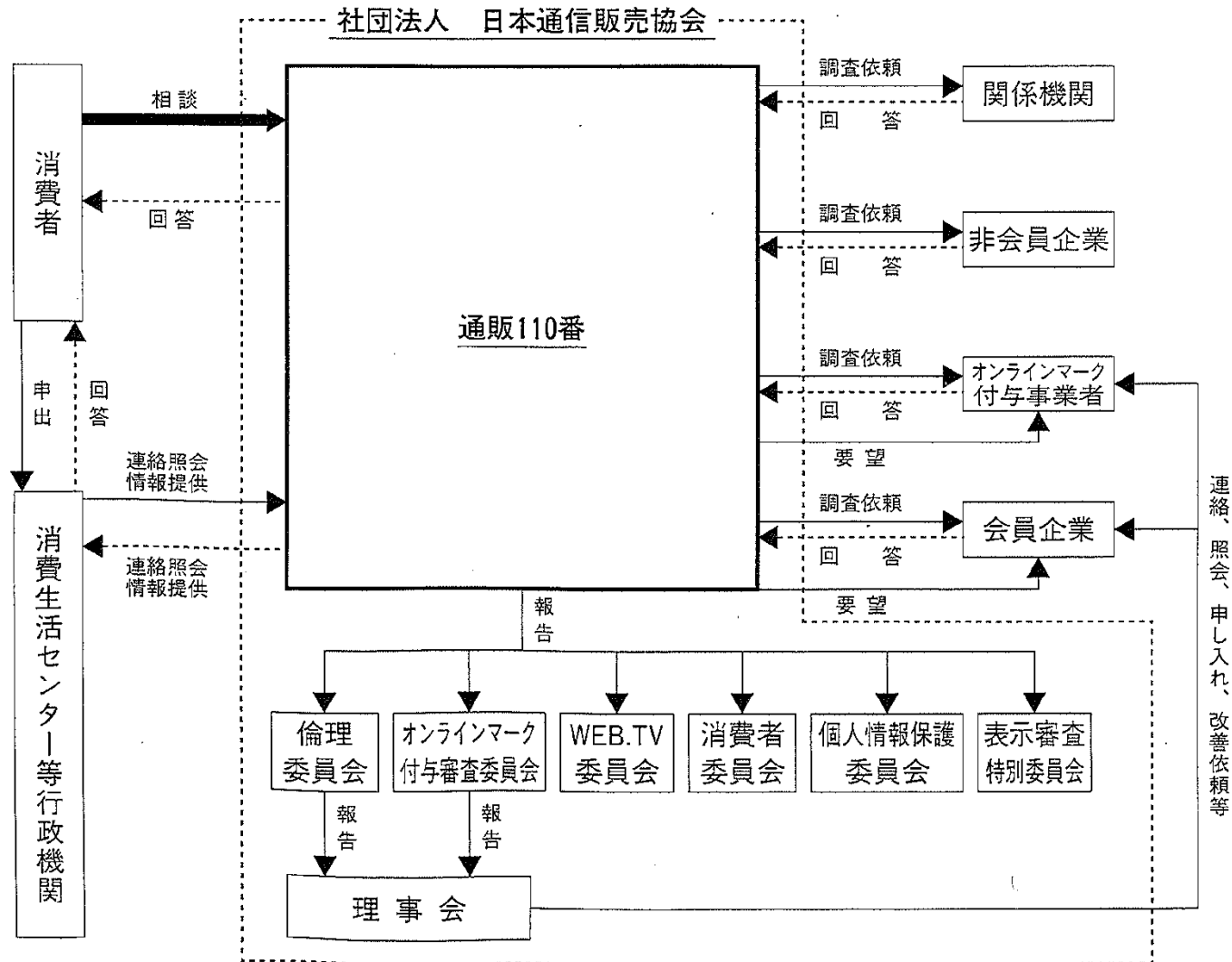
消費者向け講座、消費者生活相談員向け  
研修への講師派遣

事業者相談(顧客対応・法律知識等)の対応

相談事例の会員へのフィードバック  
⇒会報「月刊」、年次報告書等

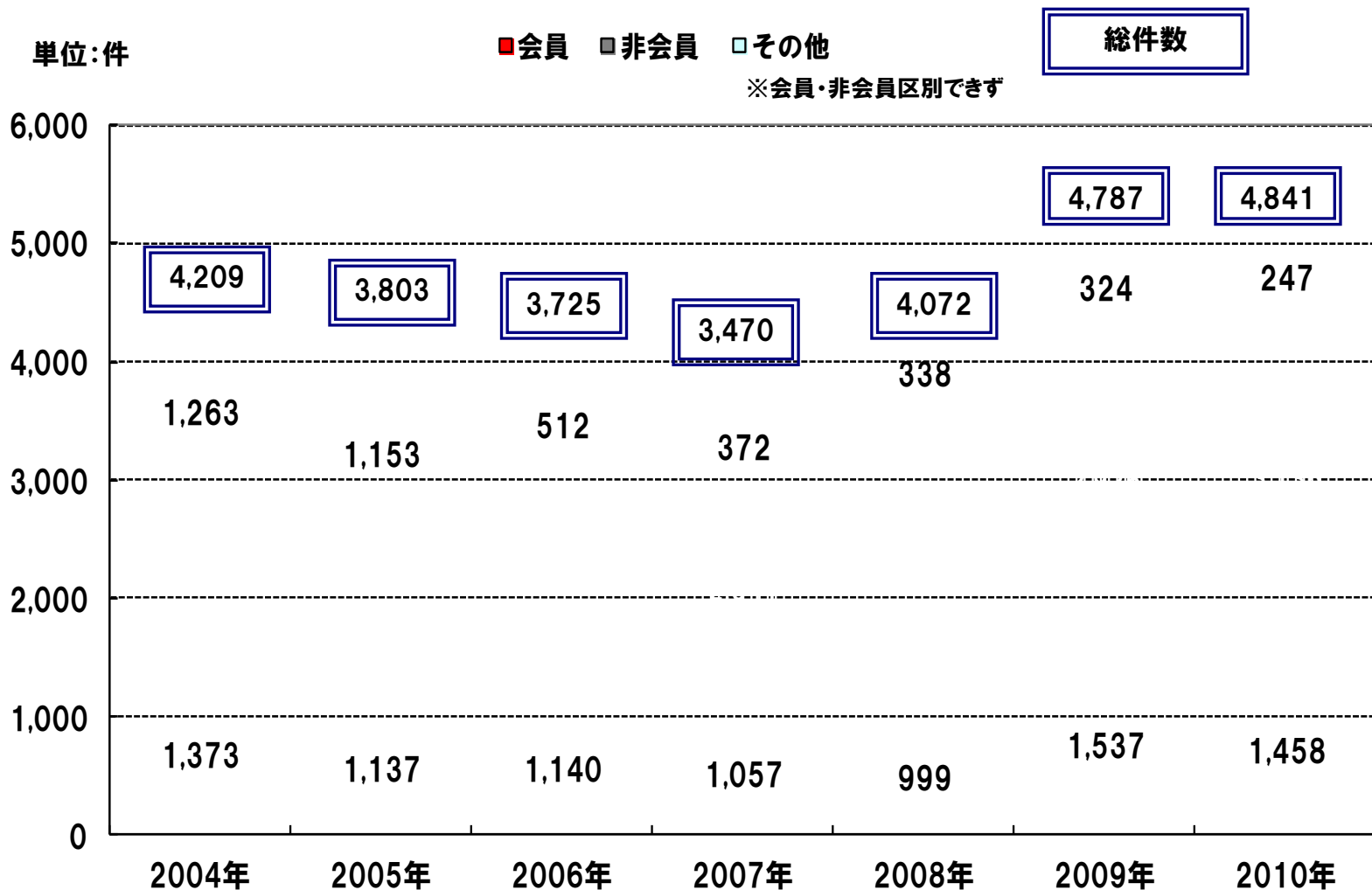
非会員からの相談にも対応

# 6-1. 相談受付～処理のフロー

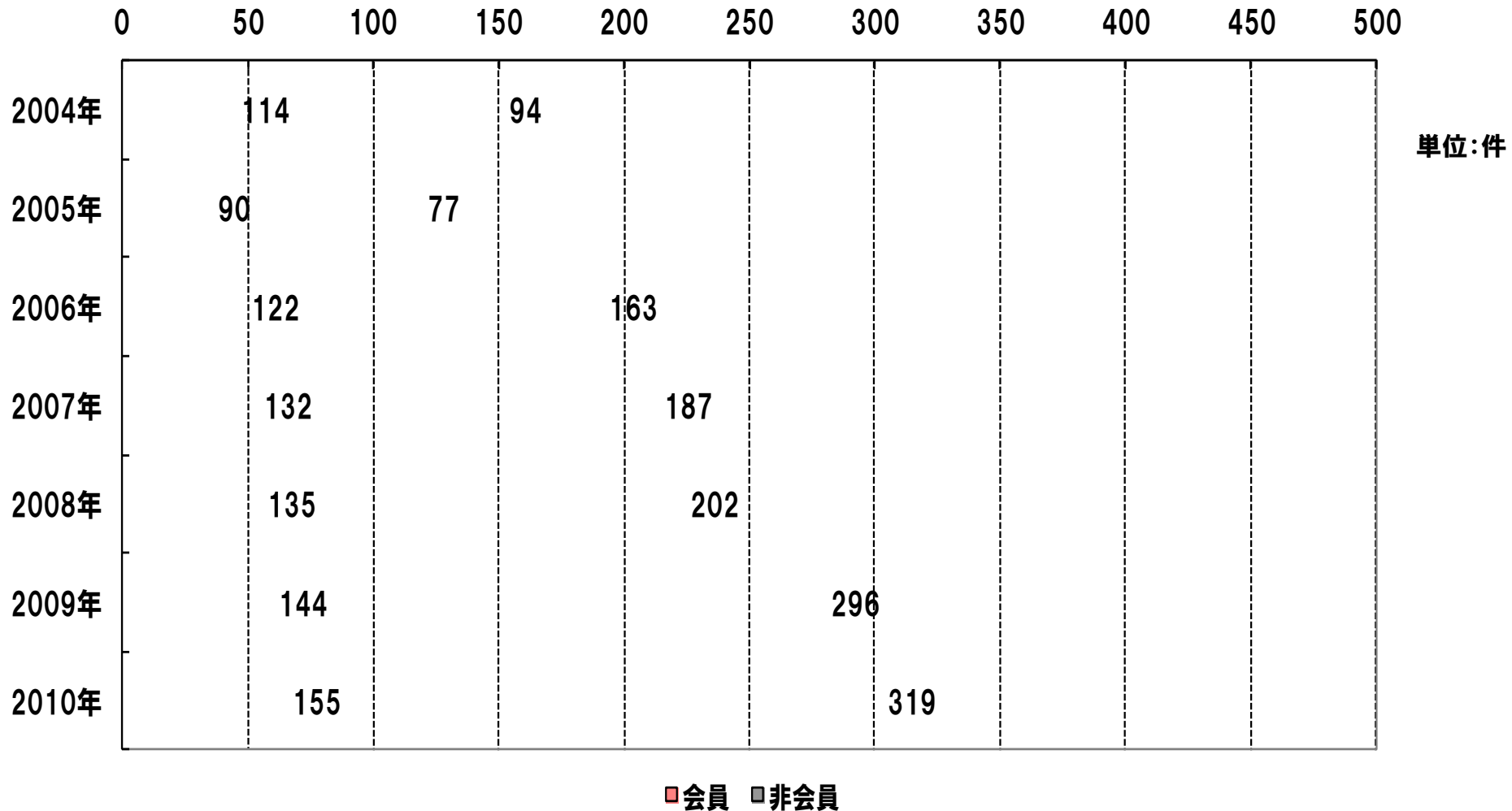




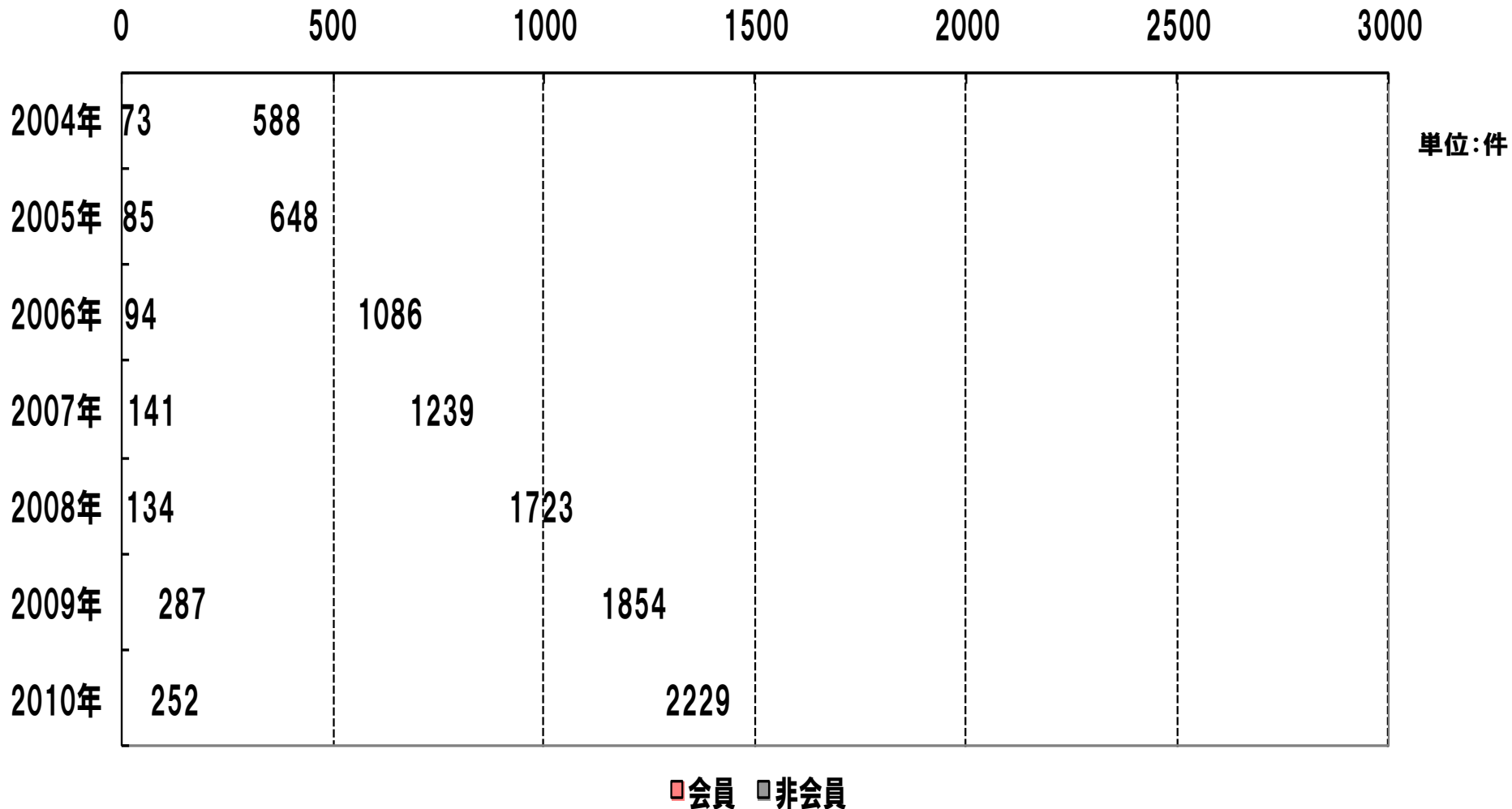
## 6-2. 相談件数



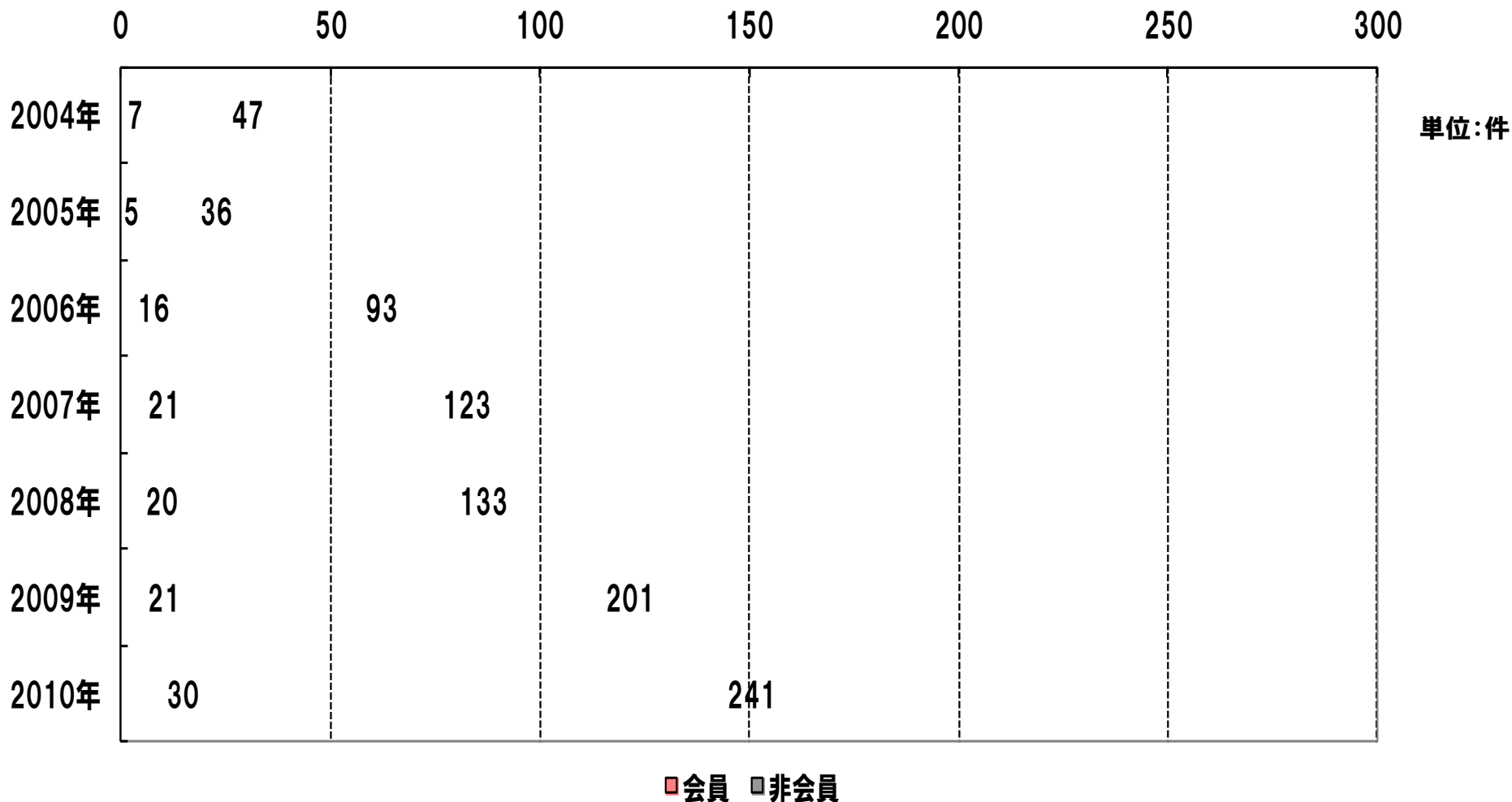
## 6-3. 相談概要 <会員・非会員別「広告内容」相談件数>



## 6-4. 相談概要 < 会員・非会員別「インターネット」相談件数 >



## 6-5. 相談概要 <会員・非会員別「インターネット／広告内容」>



## (相談事例)

- ① セール品でTシャツが200円になっていたため、8枚申し込んだ。商品を受取り、1,600円支払った。その後、会社からメールが届き、「価格を間違えていた。通常3,990円で販売していたものを、50%引きの1,995円で販売する予定だったが、価格表示を間違えてしまった。ついては、差額の14,360円を支払って欲しい」という内容だった。

結果:「差額請求」はされないこととなり落着。

② 気に入ったスニーカーがとても安く売られていた。

購入しようとその商品ページを見たら、なんと価格が8,800円⇒16,800円に改定されていた。仮に店側の表示が間違っていたとしても、納得できない。改定前の価格での購入を希望する。

結果：『今回は当初の価格(8,800円)で販売します』という回答あり、落着。

③ 著名美容研究家が宣伝していた石鹸を、インターネット通販で注文した。初回特別価格／最大92%OFF／何個ご注文いただいても、1,000円／とのことだったので3個注文した。

しかし、「ぷるぷる肌継続プラン」という定期購入の3個コースを申込んだことになっており、同じ個数を3ヶ月は購入の義務がある。その価格は2～3回目が其々8,940円であり、総額は9個で18,880円となってしまう。無理に、解約を申し入れたところ、キャンセル料(ご購入プラン代金の80%)等を請求するという。

「石鹸3個で1,000円」と勘違いを狙い、大事な部分は小さい文字で表示(「継続商品」との表示など)。このような商法はいかがなものか。

広告を熟読すると「定期コース」であることがわかる。改善の余地はあるものの、悪質とまでは言い難い。

(解決困難) 15

④ギターを3本落札した。

落札の際に、当該品には「ワシントン条約に抵触し、輸入禁止となる可能性がある」との表示が出ているのは見たが、ギターが抵触するはずがないと思い、時間も限られていたため、落札した。

落札後、代行サイトから、「ワシントン条約で規制される植物で製造されたギターだったため、商品を輸入できない」との連絡がきた。

サイトの規約で、一度落札した場合は、キャンセルすることができず、代金も返金されないとわれ、納得できない。

(解決困難)



⑤価格比較サイト(A)でノートパソコンを検索し、掲載店舗(B)で購入した。掲載品は黒色のPCだったので、リンク先の当該店舗で販売しているものも黒色だと思っていた。しかし、実際に届いたのは青色だった。

Bに連絡を入れ確認したところ、Aの写真掲載ミスであることが判明した。しかし、Aからは「売買契約関係がないため、返品等の対応はできない」と言われ、Bからは「当店には責任がないので対応しない」と言われてしまい、困っている。今回は、店舗の責めに帰すべき事由とは言えないのだろうか。

Aの利用ガイドには、以下の表示があった。

---

確認不足等でまちがった商品を選ばないように、メーカーホームページで詳細なスペックや写真で確認しましょう。

※掲載中の製品情報・画像につきましては、十分調査の上掲載をしておりますが、万全な保証は致しかねます。ご購入前には必ずメーカーページ・店舗にてご確認ください。

---

上記表示がある以上、現実問題として、Aに責任を問うのは難しい。

紛らわしい写真を掲載していたことにはなるが、本人が確認を怠ったことも事実。については、送料の自己負担を申し出る等して、店舗に返品を求めてはどうかとの助言を行った。

# 7. 今後の活動

---

## 消費者 向け

- 協会ホームページを通じて、「通販の上手な利用法」の普及啓発
- 各地の消費生活センターとの連携  
消費者向け講座への講師派遣
- JADMAキャンペーン  
(新聞広告、折込広告等)の実施

## 事業者 向け

- 法令等の周知徹底  
セミナー等による法令遵守の徹底
- 広告の適正化  
サプリメントのガイドライン等  
各種自主規制の強化
- 広告のチェック体制強化  
広告表示の定期的チェックと  
注意喚起