

## 通信販売広告 Q&A 【回答一覧】

消費者庁：特定商取引法ガイドより

<http://www.no-trouble.go.jp/advice/P0404002.html>

### 販売価格(役務の対価)

Q1: 販売価格は実売価格を指しますか。

A1: 販売価格とは、実際に取引が行われる際に使用される価格(実売価格)です。市価、定価、希望小売価格、標準価格、当店通常価格等と称する価格が表示されていても、実際にはこれと異なる価格で販売している場合には、実売価格が表示されているとはいえません。

Q2: 当社では、販売価格は表示せずに定価のみを表示しており、消費者から問い合わせがあったときに販売価格をお知らせしています。この場合はかまわないのでしょうか。


A2: 特定商取引法第11条ただし書きにおいて、「価格」、「送料」、「その他の負担すべき金銭」をすべて表示しない場合には、消費者の請求によって、書面または電子メール等により遅滞なく、販売価格等を提供することを広告中に記載することにより、販売価格等の必要表示事項の一部の表示を省略することが認められています。したがって価格が表示できない場合には、このような方法によってお知らせしてください。

Q3: 当社は、市場と連動して随時価格が変わる商品を扱っていることから、一定した価格を表示することができません。この場合にはどうすればいいのでしょうか。

A3: 販売価格が表示できない場合にはQ2のように必要表示事項の一部を省略できる特例を利用して、書面または電子メール等により、個別に消費者に通知をする方法を選択することができます。なお、トラブルの未然防止の観点から、最高と最低の価格を表示し、消費者が支払う金額の目安を表示するなど、消費者にとっての目安となる金額を示すことが望ましいでしょう。

Q4: 当社は取り扱っている商品の点数が多いのですが、送料については個々に表示する必要があるでしょうか。

A4: 一般に、送料は、商品の大きさ、重量、配達地域ごとに異なるため、最高と最低の表示、平均の表示、数例の表示等により消費者が自ら負担すべき送料についておよそ認識できるようなわかりやすい表示となっていれば、個々の商品毎に送料が表示されていなくてもかまいません。

販売価格、送料等以外に購入者等が負担すべき金銭があるときには、その内容およびその額 

Q5: 「代金引換手数料、梱包料がかかります」というような記載は可能ですか。

A5: 金額を明示することが必要です。梱包料や代金引換手数料は、事業者が設定した金銭を消費者に負担させるものであり、具体的に金額を記載しない場合には、あらかじめ消費者側でいくらになるのか予測することができないので、金額まで記載することが必要です。

### 商品の引渡時期(権利の移転時期、役務の提供時期)

Q6: 引渡時期については、どのように表示すればよいですか。

A6: 引渡時期は、期間または期限というかたちで明確に表示する必要があります。たとえば、「〇〇日以内」、「〇月〇日まで」というように表示してください。「直ちに」や「即時」といった期間をおかずに引き渡すことを意味する表現も、消費者の元への商品が届く時期は明らかになっていると考えられるので、引渡時期の表示として可能です。

Q7: 「在庫のあるもの即日発送、予約は入荷次第」という記載があった場合には、引渡時期についての記載があると考えてよいでしょうか。

A7: 商品の引渡時期は、期間または期限というかたちで表示することとされており、「入荷次第」という文言では時期を示したことにはなりません。これは、消費者が申込んだ後、いつ商品を受領するかわからないと、消費者が不安定な状態におかれることとなるためです。「〇〇日以内」、「〇〇月〇日まで」という具体的な表示が必要です。

Q8: 入金確認後発送します」という表示は、支払い時期、商品の引渡時期を記載していると言えますか。

A8: 代金の支払い時期については、前払いであることが推測できますが、商品の引渡時期については、期間または期限というかたちで表示することが必要であり、お問い合わせのケースでは、引渡時期を明示しているとはいえません。「入金確認後、直ちにお届け」という表示の場合には、商品の引渡時期が記載されているものといえます。

#### **商品の引渡し(権利の移転)後におけるその引取り(返還)についての特約に関する事項(その特約がない場合にはその旨)**

Q9: 「返品についてはその都度ご相談に応じます」の表示は、返品についての特約を表示したものといえますか。

A9: 消費者が商品を購入するに当たり、当該商品を返品することができるか否かは購入に際しての意思決定を行ううえでの重要な要素の1つと考えられます。そのため法は返品特約即ち、「返品の可否」「期間等返品の条件」「返品に係る送料負担の有無」(特約がない場合にはその旨)を明示することを義務づけています。したがってお問い合わせのような表示は、商品の購入前にあらかじめ返品の可否を告げることにはなりませんので、返品の可否を明示する必要があります。たとえば、以下のAまたはBのような記載が考えられます。

A: 返品に応じる場合の例示(数例)及び応じない場合の例示(数例)

B: 返品に応じない場合を除外例として示し、それ以外の場合には「〇〇の場合以外は返品に応じます」というように、返品に応じるような表示

なお、上記は商品に瑕疵がない場合に返品に応ずるか否かを明確にする規定の説明であるが、他方、商品に瑕疵がある場合の販売業者の瑕疵担保責任について特約する場合には、そのことを表示することが必要です(瑕疵担保責任について特約しない場合には、民法の一般原則に従うこととなります)。

Q10: 返品を認めない場合にも、表示する必要がありますか。

A10: 返品の特約(商品に瑕疵がなく、販売業者に契約違反のない状態において返品を認めるとする特約)については、その特約がない(=瑕疵がない場合にも返品を認めない)場合にはそのことを広告に明示することが必要です。

瑕疵がない商品の返品を認めない場合でも「商品に欠陥がある場合を除き、返品には応じません。」などと表示して、瑕疵がない場合でも返品を受け付けないことを明確にする必要があります。

他方、商品に瑕疵がある場合の販売業者の瑕疵担保責任について特約する場合には、そのことを表示することが必要です(瑕疵担保責任について特約しない場合には、民法の一般原則に従うことになります)。

### 事業者の氏名(名称)、住所、電話番号

Q11: 私は個人で事業をしています。個人事業者であっても事業者名を表示する必要があるのでしょうか。

A11: 事業を行ううえで、責任の所在を明らかにすることは不可欠です。このため法人であれ個人であれ氏名または名称を表示することが必要です。加えて事業者が法人の場合で、ホームページや電子メール等を利用して広告をする場合には、代表者名または通信販売に関する業務の責任者の氏名を表示することが必要です。通信販売に関する業務の責任者とは、通信販売に関する業務の担当役員や担当部長等実務を担当する者の中での責任者を指すものであり、必ずしも代表権を有する者でなくてもかまいません。

Q12: 私は個人事業者ですが、住所を表示しなくてはいけませんか。

A12: 住所については、現に活動している住所について、省略せずに(たとえば部屋番号まで)表示することが必要です。個人事業者についても、事業所の所在地を住所として表示する必要があります。個人が自宅で事業活動を行っているのであれば、自宅の住所を表示する必要があります。

Q13: 住所表示については、登記簿・住民票記載の住所や、実際に活動している住所を表示する必要があるとされていますが、郵便により連絡をとることが可能な私書箱表示でもよいのでしょうか。

A13: 本法での「住所」とは、会社の場合には本店の所在地等、営業上の活動の拠点となる場所を指すものです。私書箱を表示しても、このような場所を表示したことにはならないので、「住所」の表示をしたことにはなりません。

Q14: 私は個人事業者ですが、電話番号を表示しなくてはいけませんか。

A14: 事業を行ううえで、消費者からの問い合わせへの対応等のため、電話番号を広告に表示することが必要です。個人事業者についても、事業所の電話番号を表示する必要があります。個人が自宅で事業活動を行っているのであれば、自宅の電話番号を表示する必要があります。

Q15: 電話番号を記載すると、24時間いつでも電話がかかって来ますが、対応しなければならぬのでしょうか。

A15: 一般常識として夜間等営業を行っていない時間帯については、留守番電話等を利用することはかまいません。