

通信販売の申込み段階における表示についてのガイドライン(案)に関する意見

2021 年 12 月 23 日

消費者庁取引対策課 意見募集担当 御中

郵便番号 150-0013

住所 東京都渋谷区恵比寿 4-4-5 第 3 伊藤ビル 603

名称 一般社団法人モバイル・コンテンツ・フォーラム

常務理事 越智政人

電話番号 03-5449-6409

電子メールアドレス info@mcf.or.jp

この度は、意見を表明する機会をいただき誠にありがとうございます。

以下のように意見を提出させていただきますので、何卒ご査収の程お願い致します。

●MCF 意見

特定商取引に関する法律(昭和 51 年法律第 57 号)において、通信販売における契約の申込に際し消費者を適切に保護するべきという主旨は理解できるものであり、具体的にどのような説明をすべきかという例示をガイドラインにおいて示すことは意義があると考えます。他方で、インターネット上の取引は、事業の態様によっては購入申込みまでの過程で十分な説明がなされているものが多く、現状において購入の申込に関し問題が生じていない事業者にまで細かく表示態様を指定し一律で更なる負担を求めることについては、実際の通信販売の現状を把握せず、拙速に進めた印象が否めない。本ガイドラインにおいては、事業者の実態や立法事実の側面も鑑み、現に適切な消費者保護を行っている事業者に対し過度な負担を強いるものとならないよう求める。

(1)「最終確認画面」の適用範囲について

法第 12 条の 6 及び「通信販売の申込段階における表示に関するガイドライン(案)」において「最終確認画面」とは、購入の申し込みの最終段階において表示される画面を指しているように見受けられるが、一般的なゲームアプリの場合、購入の申込に至るまでの間に販売期間や商品の内容、価格等は、「お知らせ」「ガチャ内容一覧」「ショップ」等において十分に説明されており、購入申込画面において同じ説明を繰り返し表示することは、システム改修を要するだけでなく、表示場所が増えることによって表示の齟齬が生じる可能性もあり、却って消費者側に混乱が生じかねず、事業者にとっても

確認作業が増えることにより現状よりも負担が増すことが想定される。

現状の運用で問題が生じていないものについては、購入申込に際し必要な説明を十分に行っているということでもあるから、何をもって最終確認画面とするか事業者の裁量にゆだねるべきであり、消費者保護と事業者負担のバランスを欠くべきではないと考える。

(2) 解除等に関する事項の表示について

最終確認画面において解除等に関する事項の表示を求めており、役務提供契約も対象になるところ、ガイドラインの画面例4-2において、

「解除等に関する事項については、端的な表示が困難かつ全ての事項を表示すると分量が多くなるなど、消費者に分かりにくくなるような事情がある場合に限り、リンク先に対象事項を明確に表示する方法やポップアップで表示される画面等に詳細を表示する方法も可」とされている。

この場合、「商品の性質上、返品や返金には応じられません」といった文言を【特商法に基づく表示】というページ上に他の必要記載事項(販売業者名や代表者名など)と合わせて記載し、最終確認画面から【特商法に基づく表示】ページにリンクできるようにしてあれば、最終確認画面上の表示義務を満たしているという理解でよろしいか確認したい。

(3) オンラインゲームにおける役務提供の範囲について

・オンラインゲームのうち、Free to Play ゲーム(基本無料で遊べるがアイテム課金等が存在するゲーム)においては、ゲーム内での各機能のうち、交換機能も多いものの、利用者の課金に応じて提供されるサービスと、無料で提供されるサービスが混在して提供され、更にはプレイとともに有機的に混在してサービスに組み込まれていくことが大半である。よって、利用者が購入したアイテムも、ゲーム内で無料で提供される機能により、様々な利用や他のアイテムへの変換がなされることも多く、どの範囲までが法 12 条の6に定める、「通信販売に係る(中略)役務提供契約」に該当するのか疑問が生じるところだが、本来的に、役務提供契約とは、「役務を有償で提供する契約」と定められていること(特商法2条1項1号)を基準としていることから、当該ゲーム内における有償の役務提供がなされた時点までが特商法の適用範囲であり、法第 12 条の 6 及び本ガイドライン(案)の適用範囲も同様であると考えられるが、その解釈でよいか。

(4) その他

そもそも、今回の特商法の改正時点において事業者へのヒアリングが不十分であり、結果、立法事実がないところまで規制を及ぼし、事業者にとって過度の負担を強いているように見受けられる。今回の改正は EC サイト等の定期購入における条件の説明

が不十分であるとか解約方法が不明確である等、悪質な事業者を規制するべきものであるところ、特段の問題が生じていない善良な事業者の定期購入以外の契約に対してまで規制を及ぼすものとなっており、立法事実の濃淡を度外視して一律に規制を強めることについて違和感を覚える。立法事実がないということは現状において消費者の保護も適切に為されていると考えられることから、事業者に対し過度の負担を求める規制にならないよう、本ガイドラインにおいては拙速に進めるのではなく、広く事業者の意見を聞き、消費者保護と事業者の負担のバランスを欠くものにならないよう十分な配慮をしていただきたい。