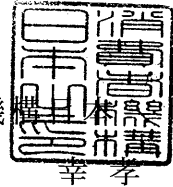


2024年10月9日

デアゴスティーニ・ジャパン株式会社  
代表取締役 谷 健 二 様

適格消費者団体  
特定非営利活動法人  
代表理事 佐々木

消費者機構



## 申入書

私ども消費者機構日本(以下「当機構」という)は、消費者契約に関する調査、研究、事業者への不当行為の是正申入れ、消費者への情報提供等を通じ、消費者被害の拡大防止を図ることを目的に、消費生活の専門家と法律の専門家並びに消費者団体などから構成されている特定非営利活動法人です。また、消費者契約法第13条に基づき、内閣総理大臣から適格消費者団体の認定を受けた団体です。詳しくは同封のパンフレットをご覧ください。

この度、当機構に対し、貴社のWebサイトにおける通信販売において、模型完成型のパートワーク出版物を一定期間ごとに送付する形態での定期購入売買契約(以下、「当該売買契約」といいます。)におけるいわゆる最終確認画面につき、情報提供がありました。当機構内で情報を検討した結果、別紙の問題点があるとの結論に達しました。

そこで当機構は、貴社に対し、消費者契約法第12条に基づき、別紙のとおり申入れを行います。

つきましては、本書面に対する貴社の文書による回答を2024年11月11日(月)までに当機構にお寄せください。(回答書には、本件に関する貴社の担当窓口、担当者名、住所、電話番号、E-Mailアドレスをご記載ください。)

なお、本件につきましては、一定の結論が出た段階で、本書面の内容並びに貴社のご回答の有無及び内容を当機構ホームページ等に公表いたします。

また当機構は、消費者契約法第23条第4項に基づき、本書面の内容と結果を消費者庁に報告いたします。そして消費者庁は、消費者契約法第39条に則り、その報告内容を公表する場合があります。(正確性を期すために貴社からの文書の引用を含めて公表することがあります。)

<本件に関する問合せ>

消費者機構日本

専務理事

板谷 伸彦

事務局

倉岡 将美

〒102-0085 東京都千代田区六番町15 主婦会館プラザエフ6階

TEL 03-5212-3066 Eメール [kuraoka@coj.gr.jp](mailto:kuraoka@coj.gr.jp)

## 【1 申入れの趣旨】

貴社Webサイト上における模型完成型のパートワーク出版物の定期購入売買契約の申込みにかかるいわゆる最終確認画面において、特定商取引法（以下、「特商法」といいます。）第12条の6第1項に基づき、次の内容を明確に表示することを求めます。

- ① 当該定期購入契約に基づいて販売する出版物の、各回に送付する数量（号数）、送付回数、送付期間
- ② 当該定期購入契約に基づいて販売する出版物の各送付回の代金及び販売価格の総額
- ③ 当該定期購入契約に基づいて販売する出版物の引渡時期
- ④ 当該定期購入契約に基づいて発送される出版物の代金の支払時期
- ⑤ 当該定期購入契約の申込みの撤回又は解除に関する事項

## 【2 申入れの理由】

1 販売業者は、顧客が行う通信販売に係る売買契約の申込み（以下、「特定申込み」と総称します。）を受ける場合には、当該特定申込みに係る書面又は手続が表示される映像面に、特定申込みを受ける場合には、販売業者等は次に掲げる事項を表示しなければならないとされています（特商法第12条の6第1項）。インターネットを利用した通信販売においては、「特定申込みに係る手続きが表示される映像面」とは、消費者がその画面内に設けられている申込みボタン等をクリックすることにより契約の申込みが完了することとなる画面（いわゆる最終確認画面）のことをいうものと解されます。

御社のWebサイト上の画面遷移からすると、「注文を確定する」ボタンが表示されている「注文内容の確認」の画面がこれに該当するものといえます。

特商法第12条の6第1項

販売業者又は役務提供事業者は、(中略)当該特定申込みに係る書面又は手続きが表示される映像面に、次に掲げる事項を表示しなければならない。

- 一 当該売買契約に基づいて販売する商品若しくは特定権利又は当該役務提供契約に基づいて提供する役務の分量
- 二 当該売買契約又は当該役務提供契約に係る第十一条第一号から第五号までに掲げる事項

特商法第11条

(本文略)

- 一 商品若しくは権利の販売価格又は役務の対価(販売価格に商品の送料が含まれない場合には、販売価格及び商品の送料)
- 二 商品若しくは権利の代金又は役務の対価の支払の時期及び方法
- 三 商品の引渡時期若しくは権利の移転時期又は役務の提供時期
- 四 商品若しくは特定権利の売買契約又は役務提供契約に係る申込みの期間に関する定めがあるときは、その旨及びその内容
- 五 商品若しくは特定権利の売買契約又は役務提供契約の申込みの撤回又は解除に関する事項(第十五条の三第一項ただし書に規定する特約がある場合にはその内容を、第二十六条第二項の規定の適用がある場合には同項の規定に関する事項を含む。)

そして、「当該売買契約に基づいて販売する商品若しくは特定権利又は当該役務提供契約に基づいて提供する役務の分量」とは次のとおりの内容を意味すると解されています。

特商法第12条の6第1項第1号の「分量」とは、販売する商品等の態様に応じてその数量、回数、期間等が含意され、例えば、販売業者が購入者に対して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（いわゆる定期購入契約）の場合には、各回に引き渡す商品の数量等のほか、当該契約に基づいて引き渡される商品の総分量を把握できるよう引き渡しの回数も表示する必要があるとされています。

また、特に定期購入契約においては、商品の対価についても各回の代金のほか、消費者が支払うこととなる代金の総額を明確に表示しなければならない（「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」2（2）②）とされています。

これは、定期購入契約においては、個々の販売価格だけでなく、総購入価格、購入回数ないし期間が購入の意思決定にあたっての判断材料として重要であるから、一般消費者に誤認させることなく明確に認識させる必要があるからと考えられます。

貴社の提供するパートワーク出版物、特に模型完成型の出版物においては、一般消費者が模型完成を目的として購入することが通常であり、一般消費者は各号出版物に含まれる模型パーツに商品の重要性、中心的価値を認めており、各号のパーツ以外の出版物の記載内容は一般消費者にとっては、完成させる模型の説明書等としての付加的なものにすぎないと認識されているのが通常と解されます。

すなわち、一般消費者は、模型完成型の出版物の全号を購入しなければ模型を完成できないため、事実上シリーズ発行予定出版物全号のパーツを購入しなければ意味がないと考えるのが通常であり、一般消費者は発行される出版物全号の購入を前提として購入するはずであって、購入の主たる目的である完成模型

を取得する観点からは発刊されるシリーズ発行予定出版物全号を全体として事実上一つの商品として把握し、その対価を支出することを予定して購入の意思を決定すると考えられます。

そのため、一般消費者にとって、シリーズ発行予定出版物の全部を取得するための金額を把握することは重要な情報であることは明らかです。

2 ところが、貴社の申込みの最終確認画面においては、特商法第16条の2第1項第1号の「分量」に相当する各回に送付する数量、送付回数、期間の記載がありません。特商法第11条第1号（同法第16条の2第1項2号）で定期購入契約とみられるシリーズ発行予定出版物全号購入時の出版物の代金総額の表示が要求されると解されるところ、全号購入時の代金総額が明示されておられません。そして、各送付回の代金についても明示されていません。

また、最終確認画面内にお支払い方法の記載はあるものの、特商法第11条第2号（同法16条の2第1項第2号）の「支払の時期及び方法」については、支払方法の別のほか、前払い又は後払いのいずれであるかを明示するとともに、いつまでに支払を済ませる必要があるのかという具体的な時期も表示する必要があるとされていますが、その支払時期については明確に表示されておられません。

さらに、最終確認画面内には、特商法第11条第3号（同法16条の2第1項第2号）に定める「商品の引渡時期」についても明記されておられません。

次いで、最終確認画面内には特商法第11条第5号（同法16条の2第1項第2号）に定める申込みの撤回又は解除に関する事項については、その条件、方法、効果等について表示する必要があるとされています。利用規約上で「定期刊行物の解約に関して」の項目で、定期購入契約の解約について一定の説明はあるものの、解約の方法、効果等について明示されているとは言い難く、特に当該事項については省令第24条第3号において、顧客にとってみやすい箇所において明

瞭に判読できるように表示する方法その他顧客にとって容易に認識することができるよう表示することが求められており、上記項目内の記載だけでは判断できないことが明らかです。加えて、容易に認識できるように表示されるべき点からは、そもそもインラインフレーム内で利用規約が表示されスクロールしてはじめてこの項目が確認できることも含めて疑義があります。

これら最終確認画面における不表示は、特商法第12条の6第1項の表示義務を果たしているものといえず、貴社の表示は、適正な表示を行っていない、不適法なものであるものと考えられます。

つきましては、当機構は、貴社のWebサイト上の当該売買契約における最終確認画面を修正することを求めます。

以上