

28 特定商取引法に基づく表示

楽天に既に出店できたという事は、こちらで学ぶ内容はすでにクリアーできているという事になると思います。座学の知識として、さらっと読んでおいてください。

●明記が義務付けられている項目についてのページを作成

特定商取引法は、通信販売等、事業者と消費者の間で問題になりやすい取引を規制し、未然に消費者被害を防ぐことを目的とした法律である。ネットショップを含む通信販売業には「特定商取引に関する法律」によって、販売条件の表示が義務付けられている。そこで、サイト内に「特定商取引法に基づく表示」のページを作成し、必要項目を表などにまとめて掲載する。このページは、すべてのページからリンクを張り、どのページからでも簡単に移動できるようにする。

「特定商取引法に基づく表示」に記載する項目	
<ul style="list-style-type: none">・販売事業者名・運営統括責任者名・ショップの住所・電話番号・メールアドレス等の連絡先・販売価格	<ul style="list-style-type: none">・商品の代金以外の必要金額・代金の支払い時期・商品の引き渡し時期・支払方法・返品条件など

◆販売事業者名

個人事業主の場合は、個人名を表示する必要がある。会社組織の場合は正式な社名を記載する。いわゆる「屋号」や「サイト名」はNG。

◆運営統括責任者名

会社組織にしている場合、代表者あるいは運営統括責任者の個人名をフルネームで記載する。ここでいう責任者とは、通信販売に関する業務の担当役員や担当部長等、実務を担当するものの中での責任者を指す。必ずしも代表権を持っていなくても構わない。

◆ショップの住所、電話番号、メールアドレス等の連絡先

住所は所在地が特定できるよう詳細な番地まで表示する。「神奈川県鎌倉市（以下の住所は注文時にお知らせいたします）」といったような表記は不可。なお、ファックスでの問い合わせや注文を受け付けていない場合は、ファックス番号を記載する必要はない。

28 特定商取引法に基づく表示

◆販売価格は実売価格を明示する。「時価」という表記は不可。ただし、販売価格は「特定商取引法に基づく表記」のページでは無く、各商品ページに表示すればよい。消費税を徴収する場合には、消費税を含んだ価格となる。

◆商品代金以外の必要金額

ネットショップで買い物をする際に、商品代金（商品代金+消費税）以外でかかって来る金額を記載する。「送料」「代金引換手数料」「梱包料金」「設置費」等である。「代金引換手数料がかかります」では無く「代金引換手数料 230 円がかかります」というように具体的な金額を明記する。なお「送料」については、地域、購入金額等によって異なる場合には、その条件も明記する。「送料実費」等の表示は不可。

【表示例】

- ・全国一律〇〇円
- ・すべての地域について表示
 - 〇〇円（北海道）
 - 〇〇円（北東北）
 - 〇〇円（南東北）
 - 〇〇円（沖縄）

ただし、すべてのケースの送料を表示すると、複雑でわかりにくくなる場合は

- 1・最高送料と最低料金
- 2・平均送料
- 3・送料の数例

といった表示でもかまわない。

【表示例】

- ・最低送料と最高送料の表示の場合
 - 送料〇〇円（東京）～〇〇円（沖縄）
- ・平均送料の表示
 - 送料〇〇円（約〇%の範囲内で地域により異なります）
- ・数例の表示の場合
 - 送料
 - 〇〇円（東京）
 - 〇〇円（広島）
 - 〇〇円（鹿児島）

28 特定商取引法に基づく表示

◆代金の支払い時期

注文後、あるいは商品到着後、どのくらいの時期で代金を支払う必要があるかを明記する。支払時期を明記していないと、お客様からいつまでたっても代金を支払ってもらえない事態を招く可能性が高くなるので必ず載せること。ネットショップでよく見られるのは「注文後 7 日以内」という表記である。

◆商品の引き渡し時期

いつ商品を届けるか、具体的な時間や期限を明記する。

【表示例】

・前払式の場合

「代金入金確認後、○日以内に発送します。」

・クレジットカード決済の場合

「クレジットカード利用の承諾が下りたあと、○日以内に発送します。」

◆支払方法

どのような支払方法があるのか、どのような手順で支払ってもらうのか、前払いか後払いかを明記する。銀行振り込み等で発生する手数料についても、店側または客側のどちらかが負担するのかも明記しておく。

◆返品条件

2009 年 12 月の改正特定商取引法によって、返品の可否・条件・送料の負担をサイト内に表示していない場合は、お客様の自己都合であっても 8 日間は送料消費者負担で返品（契約の解除）が可能になった。そのため、生鮮食品等、不良品以外は返品を受け付けることは難しい。商材に関しては「返品特約の表示」を行う必要がある。その際、特定商取引法では、「顧客にとって容易に認識ができるように表示すること」としている。（特定商取引法第 11 条、施行規則第 9 条及び第 16 条の 2）つまり、小さい字で見つけにくい箇所にあるのは NG だという事だ。

具体的には

・商品カテゴリーや商品ページ、カート画面等に「返品について」ボタンを目立つ箇所（商品名や値段、注文ボタン側）に配置し、「特定商取引法に基づく表示」や「ご利用ガイド」等、返品についての詳細が記載してあるページへのリンクを貼る。

・返品についての詳細は「お客様都合の返品」と「不良品」に分け、「お客様都合の返品」の場合は、商品別のルールも記載する必要がある。なお、生鮮食品は未開封でも返品不可となる。

※参考文献「ネットショップ検定 公式テキスト」より一部抜粋