

1 KCCNの差止請求

KCCNでは従前から「お試し価格」商法などの景品表示法違反事例について積極的に差止請求してきました。消費者がホームページやウェブサイトにおいて、商品を通常価格より安い価格で購入したところ、実際は定期購入だったというトラブルが、PIO-NET(※)に登録されているだけで年間数万件も発生していました。具体的なトラブル事例としては、ウェブサイトで行っている広告は、あたかも1回だけ、商品を特別価格980円で購入できるかのような誤解を消費者に与えるものであるにもかかわらず、実際には、定期購入の条件が附帯されており、特別価格での1回だけの購入はできないため、消費者は予期しない通常価格3280円で予期しない商品を例えば5回以上、合計1万4100円分を購入させられるというものです。これが有利誤認(景品表示法30条1項2号)に該当するとして、事業者らに対し、景品表示法の適格消費者団体の差止請求権に基づき差止請求したものです。

詳細はKCCNのウェブサイトを参照してください。既に8社に対し差止請求し、表示の停止等の成果をあげたものがあります。

<http://kccn.jp/mousiir-kenkoushokuhin.html>

2 ウェブサイト上の不当な表示についての行政の措置について

消費者庁では、ウェブサイト上の景品表示法・特定商取引法に反する不当な表示について行政処分をしています。

KCCNでは、消費者庁に対し、2020年(令和2年)7月3日に「欺瞞的なお試し価格・定期購入商法について特定商取引法に基づく徹底的対応を求める意見書」を提出したほか、2020年(令和2年)10月30日に「株式会社ライフに対して特定商取引法に基づく業務停止を命じるべきことを求める申出(同法60条1項)」を行い、また、2021年(令和3年)2月26日に「株式会社 Libeiro に対して特定商取引法に基づく業務停止を命じるべきことを求める申出(同法60条1項)」を行いました。株式会社Libeiroについては、東京都が業務停止の行政処分をしています(東京都の2021年07月08日報道発表資料 <https://www.metro.tokyo.lg.jp/tosei/hodohappyo/press/2021/07/08/12.html>)。

適格消費者団体の差止請求だけでなく、行政の業務停止命令、措置命令が事業者に与えるインパクトは強く、野放しとも思えるウェブサイト上の不当な広告については、法改正とともに行政の積極的な監視、不当な表示についての積極的な行政処分の発出が消費者被害の防止には欠かせません。

3 京都府からの事業委託

こうした中、京都府では今般改定された「京都府安心・安全な消費生活の実現を目指す行動計画」の中で「ネット取引被害の未然防止」を重点項目としてあげ、ネット上の景品表示法・特定商取引法違反被疑事案の収集事業を行うこととなりました。被疑事案を収集して行政処分につなげていこうというものです。これまでの活動を踏まえて、KCCNが同事業を受託しました。上記のとおり差止請求の実績があるKCCNのメンバーが受託期間に重点的にネット上不当表示事例を収集しました。これを京都府が行政処分に向けて検討しています。KCCNメンバーの事例収集は一般消費者の視点も入り、有意な点もありますが、行政処分や消費者への情報提供へ直結させる観点からはPIO-NET情報で被害事例が集中している業者・表示を集中的に検討の方が効果的かとも思いました。今後の工夫が必要です。

KCCNでは、今後も京都府や他の行政(例えば消費者庁)と協同して、差止請求を含む消費者被害の未然防止のための活動に取り組む所存です。上記のような委託事業についてもより違法な表示に対する効果的な形で取り組んでいければと思います。

消費者庁については、上記の申出等に対する回答もなく、適格消費者団体との連携についてもう少しでも真剣に検討していただきたいです。

※PIO-NET(全国消費生活情報ネットワークシステム)

国民生活センターと全国の消費生活センターをネットワークで結び、消費者から消費生活センターに寄せられる消費生活に関する苦情相談情報(消費生活相談情報)の収集を行っているシステム

団体
訴権への展開

景品表示法・特定商取引法違反被疑事案収集事業の
京都府からの事業受託について

NPO法人 京都消費者契約ネットワーク(KCCN) 理事 弁護士 長野浩三