

平成 15 年 10 月 16 日

会 員 各 位

社団法人 日本書籍出版協会

インターネット取引における表示上の留意点について

当協会会員社においては、約 86%の社がホームページを開設し、読者サービスの一環として読者から直接注文を受けるサイトを設けている社が多くなっております。

東京都では、消費者と事業者の取引適正化事業（消費生活条例等に基づく）のひとつとして、本年 1 月全国の書籍購入サイト（通販、書店、出版社）の表示内容のチェックを行い、5 月にその実施結果を公表しました。その後、生活文化局消費生活部長名で当協会に対して下記の「インターネット取引における表示の改善について」の要請（下記参照）があり、当協会の 9 月理事会で会員各位にその趣旨およびインターネット取引の留意点をお知らせすることを決定いたしました。

インターネット取引は、特定商取引法の通信販売にあたり、その提供条件、購入の承諾等について適正な表示等が義務付けられております。特定商取引法の抄録、通信販売チェックシート等の資料をお送りいたしますのでご参照ください。また、不当景品類及び不当表示防止法（景品表示法、景表法）で、広告等の適正な表示が求められています。

会員各位におかれては、改めて自社サイトを確認いただくなど、適正な表示等に留意いただくようお願い申し上げます。

記

<東京都生活文化局からの「表示の改善について」の要請>

○改善を要する事項

(1) 申込みの取消し・返品と確認画面について

申込みの取消しは、7割以上のサイトで不可能であった。また、消費者側の都合による返品については、9割のサイトができなかった。インターネット取引の迅速性、書籍という商品の特性等から、申込みの取消しや消費者都合による返品を認めていないサイトが多い。

確認画面の有無については、大半のサイトで確認画面の表示があった。しかし、中には全く確認画面が表示されないサイトもあった。取消しや返品ができないのであれば、消費者が間違いなく確実に注文できるよう、何段階もの確認画面を設けるなど万全の対策をとるべきである。

(なお、申込内容を確認、訂正できるようにしていないことは、特定商取引法第14条同施行規則第16条1項2号の違反が疑われる。)

(2) 個人情報の保護について

個人情報の保護については、個人情報の取扱いに関する表示を行なっているサイト及び個人情報の暗号化を行なっているサイトは、いずれも5割未満であった。クレジットカード番号を記入する必要があるサイトで表示率が高いが、支払いが代金引換のみのサイトは個人情報保護に関する対策はなされていなかった。

購入時に一般的に必要なとされる入力項目だけでも、氏名、住所、電話番号、E-メールアドレスなどがあり、これらが一体となった情報が流出した場合は消費者被害を発生させることにもなる。個人情報保護の取扱いについて明示するとともに、送信される個人情報を暗号化するなどの保護措置をとるべきである。

以上

<インターネット取引に関する関係サイト>

下記のサイトにアクセスしていただければ、最新の必要な情報が分かります。

経済産業省 <http://www.meti.go.jp/policy/consumer/index.html>

消費者政策、特定商取引法、インターネット通販など

公正取引委員会 <http://www.jftc.go.jp/keihyo/index.html>

景品表示法関係