

## 06. 規約・ガイドライン関連情報

# 楽天ペイ版]特定商取引に関する法律

## 「特定商取引に関する法律」について

特定商取引法は、事業者による違法・悪質な勧誘行為等を防止し、消費者の利益を守ることを目的とする法律です。具体的には、訪問販売や通信販売等の消費者トラブルを生じやすい取引類型を対象に、事業者が守るべきルールと、クーリング・オフ（通信販売は適用外）等の消費者を守るルール等を定めています。インターネット上にお店を構える方は遵守いただかなければならない法律ですのでこれを機会に概要をご理解いただければと思います。

### 1 電子メールにより商業広告を送るときには、以下の表示を義務付けられています

- 事業者の氏名／名称、住所、電話番号、電子メールアドレス
  - メールの件名欄に「! 広告!」と表示
- ※RMS 機能をご利用いただいてメールマガジン購読希望者にメールを送付する場合、この件名の表示義務はありません。
- 消費者がメールの受け取りを希望しない場合に、その連絡を行う方法
- ※連絡方法を設定しない場合には、件名欄に「! 連絡方法無!」と表示して下さい。

### 2 通信販売業者は以下について表示を義務付けられています

特定商取引に関する法律第 11 条(通信販売についての広告)で定めているもの

- 価格(価格に含まれない場合には、別途送料も)
- 支払の時期と方法
- 商品の引渡し時期(権利については移転時期、役務については提供時期)
- 商品の引渡し後(または権利の移転後)の返品／返還の特約(特約が無い場合はその旨)

- ※ 購入の判断をする上で特に重要な事項について表示を義務づけ、後日のトラブル発生を防止することを目的としています。
- ※ 通信販売については基本的にクーリングオフの適用外ですので「返品可否の表示の義務づけ」であり「返品を受け付けることの義務づけ」ではありません。
- ※ 送料が商品によってバラバラなど注文時に確定できない場合も別途必要であることを明記の上、注文受付後、速やかに送料のお知らせを行ないましょう。また、確定できなくてもその目安をあらかじめ表記する必要があります。極力、送料・消費税などの自動計算のシステムを活用し、注文時に送料や合計金額を確定できるようにしましょう。

特定商取引に関する法律施行規則 8 条(通信販売についての広告)で定めているもの

- 事業者の氏名／名称、住所、電話番号
- 事業者(法人の場合)の代表者名、又は通信販売業務の責任者名
- 申込みの有効期限(期限がある場合のみ)

- 商品に隠れた瑕疵がある場合の事業者の責任について(規定がある場合のみ)
- 商品の販売数量の制限や、権利・役務の販売／提供条件(規定がある場合のみ)
- 広告の表示事項の一部を表示しない場合に、消費者がそれらを記載した書面を請求した場合にその費用負担(消費者に負担を求める場合のみ)

- ※ 「事業者の氏名／名称」に関しては、屋号のみではなく法人であれば法人名を記載しましょう。
- ※ 通信販売については基本的にクーリングオフの適用外ですので「返品可否の表示の義務づけ」であり「返品を受け付けることの義務づけ」ではありません。
- ※ 送料が商品によってバラバラなど注文時に確定できない場合も別途必要であることを明記の上、注文受付後、速やかに送料のお知らせを行ないましょう。また、確定できなくてもその目安をあらかじめ表記する必要があります。極力、送料・消費税などの自動計算のシステムを活用し、注文時に送料や合計金額を確定できるようにしましょう。

### 3 決済確定後、代金受領後 1 週間程度で商品が届けることができない場合、承諾の通知(いつ代金を受け取ったか、いつ商品が届けるか等を記載した書面)を出すことが義務付けられています。【第 13 条(承諾等の通知)】

書面もしくは予め承諾をとった場合電子メールで通知する内容

- 売買契約の申込を承諾する旨または承諾しない旨(受領前に承諾する旨もしくはしない旨を通知している場合はその旨)
- 販売業者もしくは役務提供事業者の氏名又は名称、住所及び電話番号
- 受領した金額、及びそれ以前に受領した金額がある場合はその合計額
- 当該金額を受領した年月日
- 申込みを受けた商品名及びその数量又は権利もしくはサービスの種類
- (承諾する場合は)その商品の引渡し時期もしくは権利の移転時期またはサービスの提供時期(期限又は期間)
- (承諾しない場合は)既に受領している金銭を直ちに返還する旨及びその方法

- ※ あらかじめ、「ご入金頂いて 1 週間以内に商品の発送が出来ない場合はメールにてご連絡します」と承諾を得た上での注文に関しては電子メールで送ることも可能です。
- ※ 「商品を(申込みから)遅滞なく(1 週間程度)送付する場合」には免除されます。
- ※ 尚、商品・サービスによっては特定商取引に関する法律の対象外となりますので詳細は消費者庁の「[特定商取引法ガイド](#)」のページをご確認下さい。

### 4 確認画面の設置義務

インターネット通販において、「パソコンの誤操作等による消費者トラブルが増加していることに対応するため、申し込みに関し、わかりやすい画面表示を行う」ことを義務付けたものです。

(違反となる例：あるボタンをクリックすればそれが有料申込となることを明示していなかったり、申込の内容を確認、訂正できるように措置していないなど、顧客に誤認を生じさせやすい画面表示等)

「確認画面の設置義務」楽天市場のお買い物ステップについては要件を既に満たしておりますので、施行に伴うシステムの変更や各店舗様にご注意頂く点等はございません。

## 5 関連コンテンツ

- ・ [特定商取引に関する法律](#)
- ・ [特定商取引に関する法律施行令](#)
- ・ [特定商取引に関する法律施行規則](#)

以上

2017年4月28日 制定

2023年02月28日 最終改定