

ご 要 望

令和 7 年 7 月 1 4 日

〒158-0094

東京都世田谷区玉川 1-14-1 楽天クリムゾンハウス

楽天グループ株式会社 御中

〒060-0004

札幌市中央区北 4 条西 1 2 丁目 1 番 5 5 ほくろうビル 3 階

内閣総理大臣認定 特定適格消費者団体・適格消費者団体

特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道

理事長 松 久 三 四 彦

TEL 011-221-5884 FAX 011-221-5887

第 1 はじめに

私ども特定非営利活動法人消費者支援ネット北海道（通称ホクネット）（以下「当法人」といいます。）は、研究者、弁護士、司法書士、消費生活相談員などの消費者問題に関する専門家によって構成され、消費者被害の防止を目的として、消費者問題に関する調査、研究、消費者への情報提供等の活動を行っています。当法人の詳細は、当法人のホームページ〔URL:<http://www.e-hocnet.info/>〕をご参照ください。

当法人は、平成 22 年 2 月 25 日から、「消費者契約法」に基づき、内閣総理大臣からの認定を受け、事業者の不当勧誘行為や不当条項使用に対して差止請求訴訟を提訴する差止請求関係業務を行う「適格消費者団体」としての活動を行っています。

さらに、当法人は、令和 3 年 10 月 20 日から、「消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律」（以下「特例法」といいます。）に基づき、内閣総理大臣からの認定を受け、共通の原因で多数の消費者に生じた財産的被害に関して集団的被害回復手続を実施する被害回復関係業務を行う「特定適

格消費者団体」としての活動を行っています。

消費者契約法に基づく差止請求訴訟や特例法に基づく集団的被害回復手続（共通義務確認訴訟・簡易確定手続等）の概要に関して、消費者庁作成の広報用のパンフレットを本書に同封いたしましたのでご覧ください。

今般、消費者から当法人に対し貴社の運営する楽天市場を通じて取引を行う販売業者に関する情報提供（苦情）がありました。当法人は、検討の結果、貴社に対して、下記の点についてご要望を行います。

記

第2 貴社に対するご要望事項

貴社の運営する楽天市場を通じて取引を行う販売業者である株式会社アルマック（本店所在地・福井県福井市三宅町第20-100）に関し、下記第3のご要望の理由にて記載した表示につき、表示の適正を確保するために必要と認める措置を講ずるよう要望いたします。

第3 ご要望の理由

1 楽天市場を通じて取引を行う株式会社アルマックの最終確認画面の表示

- (1) 楽天市場を通じて株式会社アルマックの商品を購入する場合、商品の種類・個数等の選択画面¹においてこれらの選択を行った後、商品・販売価格の確認画面が表示される前に、別紙1の画面が表示されます。

この画面は、商品・販売価格の確認画面の表示中、画面右側の「ご購入手続き」ボタンのすぐ下に表示される小計の商品価格及び画面中央の価格表示欄は「間違った価格」であり、画面中央において上記各価格表示より小さく表記されている価格表示の金額が「正しい価格」であると表示するものです。

¹ https://www.rakuten.ne.jp/gold/manten-curtain/202207_ord-sys/os-ct4p-1.html

- (2) その後、商品・販売価格の確認画面、購入者の登録画面及び支払方法・配送先等を選択する画面を経た上で、別紙２のような最終確認画面が表示されます。

ところが、最終確認画面においても、画面右側の「注文を確定する」ボタンのすぐ下の価格表示及び画面中央の価格表示には誤った金額が表示されており（別紙２の①②部分であり、いずれも「７，９８０円」と記載されています。）、画面中央において、商品名・サイズ・単価・販売価格が上記各価格表示より小さく表示された部分がありますが、その部分には正しい金額（別紙２の③部分であり、販売価格が「２２９８０円」と記載されています。）が表示されています（以下「本件表示」といいます。）。

２ 本件表示が特定商取引法１２条の６第２項２号に違反する

- (1) 特定商取引法１２条の６第２項２号においては、最終確認画面においては、商品の販売価格（同法１１条１号）につき、人を誤認させるような表示を行うことが禁止されています。
- (2) 本件表示は、「注文を確定する」ボタンのすぐ下に誤った価格表示がなされ、かつ、画面中央においても、大きな文字で誤った価格表示がなされているものであり、購入手続きを行う消費者においては、本件表示を見て、上記の誤った価格表示の価格が正しい価格であると誤認するものであることは明白です。

確かに、本件表示が表示される前に、別紙１の注意喚起に関する表示がなされていますが、最終確認画面自体においては一切注意喚起がなされておらず、一般の消費者においては、誤った価格表示の価格が正しい価格であることを誤認させる表示であることに変わりありません。

- (3) 以上の通り、本件表示は、最終確認画面において商品の販売価格につき人を誤認させる表示です。今般、消費者において、かかる表示の誤認に関する苦情の申出があるところですので、貴社におかれましては、当該表示の適正

を確保するために必要と認める措置を講じていただきますようお願いいたします（取引デジタルプラットフォームを利用する消費者の利益の保護に関する法律 3 条 1 項 2 号参照）。

第 4 回答の期限など

以上のご要望に対する貴社のお考えを、令和 7 年 8 月 1 8 日までに、書面にて、当法人事務所までご送付ください。貴社からのご回答の有無及びご回答・ご報告いただいた場合のそれらの内容は、当法人の活動目的のためにホームページ等にて公表させていただきますので、あらかじめ申し添えます。