

ネット広告・表示の見方

失敗しないためのポイント

監修：公益社団法人 日本通信販売協会

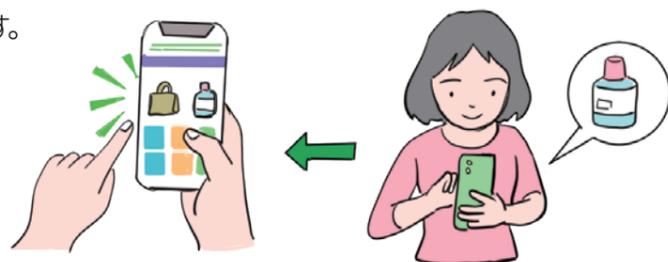
最近のインターネット広告はどんなもの？

スマートフォン一つで買い物ができる便利な世の中ですが、SNSなどのインターネット上の広告をきっかけにしたトラブルも増えています。ここでは、最近みられる広告の一例をご紹介します。

●ターゲティング広告●

消費者の興味や関心に合わせて、ターゲットを絞って配信する広告。消費者のニーズに合った広告が表示されることで、事業者・消費者双方にメリットがあります。"Cookie (クッキー)"*と呼ばれる、パソコンやスマートフォン端末のブラウザに保存される閲覧履歴などの情報が使用されます。

* Cookie設定は、ブラウザやサイト毎に表示される利用可否の回答で表示の設定ができる



信じていいのその広告？～SNS広告の特徴～

誰もがスマートフォンを持つ現代、SNSを楽しく利用する方もたくさんいます。そこに表示される広告をクリックすると広告主の販売サイトに移動します。販売サイトから商品の購入をすると、自分が思っていた内容とは違う契約で購入になりトラブルに発展することがあります。

特に化粧品や健康食品などの広告では、冒頭に「初回限定〇〇%引き」「購入回数の縛り無し」「全額返金システム」等の表示が多く見られます。はじめに提示された情報が、後の判断に大きな影響を与える「アンカリング効果」の悪用をしている広告もあります。例えば、「初回お試し価格、初回のみで解約可能」と認識し注文してみたら、思いのほ

か早くに2回目の商品が届いたというトラブルがあります。この場合、定期コースは解約可能ですが、届いた2回目の商品は、高額な通常価格で、返品・返金できないケースがほとんどです。「初回のみで解約可能」は、「ただし決められた日数以内にあらかじめ連絡した場合にのみ適用」などが条件であることが多いのです。

また、購入手続き中の画面に、ポップアップ広告で「更にお得〇〇円引きクーポン」が表示され、そのクーポンを利用すると確かに割引がされますが、よく見てみると最初の契約内容とは違う「〇回縛りのコース」へ変更されているといったトラブルも散見されます。

●アフィリエイト広告●

「成果報酬型広告」ともい、広告主がサイトやブログ等の作成者（アフィリエイター）に広告を作成してもらい、その広告を通じて商品購入が行われた際に、アフィリエイターへ報酬を支払う広告。

令和5年10月より、広告主が広告であることを隠して宣伝する「ステルスマーケティング」について、商品・サービスを提供する広告主の広告には[PR][広告]などの併記が義務付けられました。これにより、広告かどうかの判断がしやすくなりました。



おしゃれな洋服など「SNS広告を見て」販売サイトを利用してトラブルになることがあります。スマートフォンの小さな画面上で、素敵な商品が「信じられないほど低価格」で紹介されていても、すぐに飛びつかず、いったん落ち着いて、確認しましょう。

広告の媒体別の分類 (185件)	件数	割合
Webサイト上の広告	53	28.6%
新聞広告・雑誌広告	43	23.2%
チラシ	35	18.9%
SNS上の広告	23	12.4%
TV	11	5.9%
その他	11	5.9%
Web動画サービス上の広告	8	4.3%
ラジオ	1	0.5%

*複数回答可

販売する商材別の分類 (185件)	件数	割合
美容・健康	76	41.1%
飲食料品	51	27.6%
サービス	33	17.8%
家具・家電・家庭用品	11	5.9%
趣味・娯楽品	11	5.9%
服飾雑貨	9	4.9%
衣料品	2	1.1%

通販広告実態調査において問題があるおそれのあるとされた広告の分類
2022年度 JADMA「通販広告実態調査報告書」より

失敗しない商品選び ～注意するポイント～

商品を選ぶ前に本当に信頼できるサイトなのかは、多くの通販サイトがあるなかで見極める必要があります。[サイトの評価や口コミ](#)を検索してみることもお勧めします。そして事業者には、販売サイト

に**事業者の名称、住所、電話番号などの表記（特定商取引法に基づく表記）の記載**が義務付けられています。不明確な場合は利用しないことが賢明です。広告内容に不明点がある場合は、一度事業者に連絡をして確認してみるのも1つの方法です。なかなか連絡が取れない事業者への注文は、トラブルが起きた時を考え、慎重にしてください。「ジャドママーク」は取引を行う際の目安の一つになります。



ジャドママーク：法を守り、適切な販売活動をしている日本通信販売協会の会員が表示できるマーク。

また、**広告や購入前の最終確認画面の内容をよく確認**する事もとても重要です。申し込む商品は1回限りなのか定期購入なのか、定期購入の場合は「商品の届く時期」「キャンセル可能なタイミング」「回数の縛りが有るか無いか」等、要確認です。解約や返品などについても利用規約をよく読んで、理解しておきましょう。

念のために広告や購入前の**最終確認画面をスクリーンショットで保存**しておきましょう。

すぐに行動しましょう!! トラブルになったときの相談窓口

何かトラブルがあった時は、「サイト名」「広告内容」「注文商品」「注文日」「支払い状況」を整理し、すぐに**事業者に連絡**してください。事業者との交渉が難航した場合は、**消費生活センターに相談**してください。

【相談窓口】

- 目黒区消費生活センター
相談専用 **03-3711-1140**
- 消費者ホットライン **188**
- JADMA 消費者相談室
03-5651-1122
※協会会員の通販サイトでのトラブルに、解決の仲介をする

