知って得する！ 法律コラム

このクチコミは違法になりますか？企業のクチコミとステルスマーケティング

弁護士 辻悠祐

弁護士法人よつば総合法律事務所

経営法務全般。特に、人事労務問題、契約書等のリーガルチェック、紛争対応（債権回収・株主間紛争・その他企業様の各種訴訟）が主な取扱い業務。
千葉県内の企業様を中心に400社強の企業様と顧問契約を締結。（2024年1月1日現在）

柏事務所：〒277-0005 柏市柏1-5-10 水戸屋壱番館ビル4F　Tel：04-7168-2300
千葉事務所：〒260-0015 千葉市中央区富士見1-14-13 千葉大栄ビル7F　Tel：043-306-1110
Email：info@yotsubasougou.com

こちらから企業法務サイトがご覧になれます。

よつば総合法律事務所の弁護士の辻悠祐です。

今回は、企業のクチコミがステルスマーケティングとして違法となるケースについて説明をします。

1　ステルスマーケティングとは

ステルスマーケティングは、企業の広告であるにもかかわらずそれを隠して広告を行うケースです。たとえば、インフルエンサーが企業の広告だということを秘密にして、企業の商品を良い商品だと紹介して、裏でこっそりお金をもらっているようなケースが分かりやすい例です。ステルスマーケティングは、景品表示法で規制されています。

2　ステルスマーケティングの規制違反となるケース

法律の規制は次のとおりです（太字・下線部は筆者による）。

> 不当景品類及び不当表示防止法（景品表示法）第5条第3号
> （不当な表示の禁止）
> 第5条　事業者は、自己の供給する商品又は役務の取引について、次の各号のいずれかに該当する表示をしてはならない。
> 3　・・・商品又は役務の取引に関する事項について一般消費者に誤認されるおそれがある表示であつて、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認めて内閣総理大臣が指定するもの
>
> 内閣府告示第19号
> 不当景品類及び不当表示防止法第5条3号の規定に基づき、一般消費者が事業者の表示であることを判別することが困難である表示を次のように指定し、令和5年10月1日から施行する。
> 一般消費者が事業者の表示であることを判別することが困難である表示
> **<u>事業者が自己の供給する商品又は役務の取引について行う表示</u>であって、<u>一般消費者が当該表示であることを判別することが困難であると認められるもの</u>**

つまり、事業者の広告であって、かつ一般の消費者が広告だと判断がつきにくいものはステルスマーケティング違反となる可能性があります。

ステルスマーケティングに違反しても課徴金はありませんが、措置命令が行われるというペナルティが存在します。

3　Google クチコミがステルスマーケティング違反と判断された事例

消費者庁は医療法人に対して令和６年６月６日、ステルスマーケティング違反を理由に措置命令を行いました。

この医療法人では、来院した者に対してGoogleクチコミのクリニックの評価として、星4又は星5を投稿することを条件にワクチン接種費用の割引を行うことで高評価のクチコミを集めていました。

消費者庁は、クチコミが一般消費者が事業者の表示であることを判別することが困難であるとしてステルスマーケティング違反を認定しました。

措置命令が行われると、企業名が公開されるなどレピュテーションリスクが発生します。実際、今回の措置命令を出された医療法人も消費者庁のHPで企業名や詳細までが公開されています。ニュースや新聞で報道されることもあり、その影響は甚大だといえます。

4　ステルスマーケティング違反にならないための注意点

クチコミがステルスマーケティング違反とならないために、以下の点を注意しましょう。

- クチコミでなりすまし投稿をしたり、事業者から高評価を購入したりしないこと
- お客様にクチコミを依頼する場合もクチコミの評価や内容を指定しないこと
- お客様のクチコミに対して原則として経済的利益を付与しないこと。経済的利益の付与を検討する場合は専門家に相談のうえで慎重に判断すること。

ステルスマーケティングは新しい規制なので、この記事をきっかけに注意点を抑えていただけると幸いです。