

質問書兼申入書

2019年2月14日

株式会社New Worlds
代表取締役 原 翔太 殿

〒700-0026

岡山市北区奉還町1-7-7 オルガ5階
適格消費者団体 特定非営利活動法人消費者ネットおかやま
理事長 河田 英正

TEL : 086-230-1316 FAX : 086-230-6880

HP : <http://okayama-con.net/>

1 はじめに

当法人は、消費者団体訴訟制度の制度化を受けて、不当な勧誘行為や不当条項の使用の中止の申し入れや、団体訴権を行使していくことを重要な活動内容として、岡山県の消費者団体や消費者問題に取り組む個人によって、2007年6月6日に設立されたNPO法人です。2015年12月8日には、内閣総理大臣より消費者契約法第13条に基づく適格消費者団体として認定されました（組織概要については当法人のホームページをご参照ください）。

この度、貴社が運営するウェブサイト¹において取り扱っている商品（アルバニアSP ホワイトニングクリーム、以下「本件商品」といいます。）に際し、消費者契約法（以下、単に「法」といいます。）等に違反するのではないかと考えられる表示等が行われているため、以下のとおりご質問及び申し入れをさせていただいた次第です。

なお、下記4の「申し入れ」は、(1)について消費者契約法12条に基づく適格消費者団体としての差止請求として、(2)について景品表示法30条に基づく適格消費者団体としての差止請求です。

つきましては、ご多忙中恐縮ではございますが、本書到達後1ヶ月以内に、貴社のご見解について文書にてご回答いただければ幸いです。なお、回答の有無及び回答内容は公表することがあることを予め申し添えます。

2 対象となる貴社の表示について

(1) 返品・交換について

¹ https://kirarin.shop/shopping/lp.php?p=albinia_ad&adcd=k8lyoyuc2oo&gclid=EAIaIQobChMI36b59cye4AIVhQoqCh3CKgT0EAAYASAAEgKLBPD_BwE

貴社が運営されているウェブサイト²には、返品・交換について、以下のとおり記載されています。

「商品発送後のキャンセル・返品・交換はお受けできません。
お支払いが完了している場合には返金はできませんのでご了承下さい。
ご連絡なく戻ってきた商品につきましては処分させていただきます。

商品発送後のキャンセルを強くご希望の場合はキャンセル料【1,080円】が発生します。予めご了承下さい。」

(2) 販売条件について

また、貴社が運営されているウェブサイトには、本件商品の販売の条件について以下の記載が見受けられます。

(脚注1と同一のウェブサイト別紙1)

ア 1本当たりの通常販売価格を12,000円(税別)と表記した上、3,800円(税別)で販売しているとの表示

イ 「とてもお得な5+1個セット!」として、「通常販売価格 60,000円(税別)のところ」との記載の下に、「送料無料 WEB通販限定特価 19,000円(税別)」との表示

ウ 「とてもお得な3+1個セット!」として、「通常販売価格 36,000円(税別)のところ」との記載の下に、「送料無料 WEB通販限定特価 11,400円(税別)」との表示

3 問題点について

(1) 返金不可の条項について(上記2.(1))

貴社の規定によれば、支払が完了している場合には一切返金を認めない条項となっています。

しかし、消費者が代金を入金後、貴社の債務不履行により契約が解除された場合、貴社には既払の代金を消費者に返還する義務が生じます(民法703条)。

ここで、法10条は、

「消費者の不作为をもって当該消費者が新たな消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたものとみなす条項その他の法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比して消費者の権利を制限し又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項であって、民法第1条第2項に規定する基本原則に反して消費者の利益を一方的に害するものは、無効とする。」

² https://kirarin.shop/user_data/returning_lp.php

と規定されています。

そして、貴社の債務不履行により契約が解除された場合であっても消費者の民法703条に基づく不当利得返還請求権を行使できないとする規定は、貴社の責に帰すべき事由により契約を解除した消費者が本来請求できる権利を全く行使できないこととなり、消費者が被る不利益はきわめて大きく当事者間の衡平を欠く結果をもたらすと云わざるをえません。

したがって、このような場合においても、返金を不可とする趣旨であれば、法10条に違反する可能性があると考えます。

なお、貴社が運営されているウェブサイト³では、「引渡し時期」として、「通常、ご注文後1週間～20日以内でお届けいたします。ただし、在庫状況によっては上記期間を上回る場合もありますので、ご了承願います。」と記載されています。本件のような通信販売においては、商品の販売条件について広告を行うに際し、商品の引き渡し時期を表示しなければなりません（特定商取引に関する法律11条3号）が、この時期については、「期間又は期限をもって表示すること」（同法施行規則9条2号）とされていますとおり、商品の引渡し時期を明確に表示することを定めています。そのため、消費者が本件商品を注文後、長期間にわたり本件商品が発送されない場合、貴社のウェブサイトには但し書きが存在することを理由に貴社の債務不履行（履行遅滞）責任を否定することはできないと考えますので、念のため申し添えます。

(2) 販売条件の記載が不当景品類及び不当表示防止法（以下「景表法」といいます。）に違反する可能性があること（上記2. (2)）

上記のとおり、貴社のウェブページには、本件商品について、通常の販売価格よりも3分の1程度で購入できる上、販売数量が限定されていると記載されています。

さて、景表法は、第5条1項2号において、商品又は役務の価格その他の取引条件について、一般消費者に対し、実際のものよりも著しく有利であると誤認される表示を有利誤認表示として規制しています。

上記のとおり、貴社のウェブページには、通常の販売価格よりも3分の1程度で購入できる旨の表示がなされているところ、貴社のウェブページにおける上記記載を一般消費者が閲覧した場合、通常は、本件商品について特別に安価な価格で購入できるものと認識すると考えられます。

そのため、貴社が通常販売価格（1個当たり12,000円（税抜）等）で販売した実績がないにもかかわらず、当該表示を行っている場合、一般消費者としては、貴社が通常販売するよりも安価な価格で本件商品を購入することができると誤認する可能性が高いといえますから、有利誤認表示に該当することとなります。

³ https://kirarin.shop/user_data/guidecolumn_lp.php

4 申入れ

(1) 上記3.(1)について

「お支払いが完了してる場合には返金はできませんのでご了承下さい。」との表記を削除すること、又は、入金後に貴社の債務不履行を理由として解除する場合には返金を行う旨、規定を修正することを申し入れます。

(2) 上記3.(2)について

貴社ウェブサイトでの本件商品の販売について、通常販売価格に関する表示を削除すること、を申し入れます。

なお、貴社ウェブサイトでの本件商品の販売について、通常販売価格で販売した実績がある場合には、その期間についてご回答ください。

以上、よろしくお願い申し上げます。

以上

医薬部外品

【Albinia SP Whitening Cream】
アルバニアSP ホワイトニングクリーム

通常販売価格
12,000円(税別)

↓↓↓

3,800円(税別)

— お肌トラブルに、徹底集中ケアコース —

とてもお得な5+1個セット!

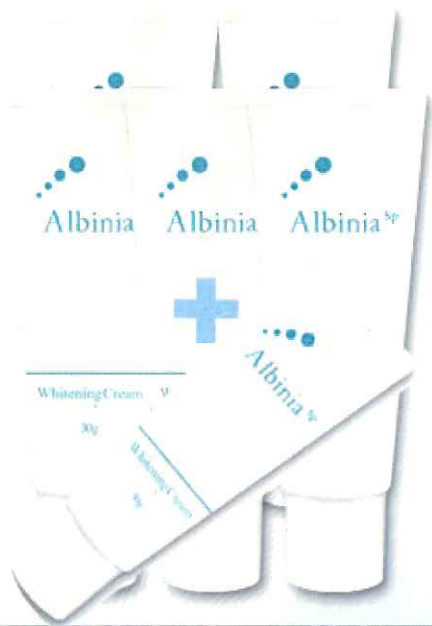
通常販売価格

60,000円(税抜)のところ

送料無料 WEB通販限定特価

19,000円(税抜)

ご購入はこちら▶



お肌の悩みに、短期間集中ケアコース

とてもお得な3+1個セット!



通常販売価格

36,000円(税抜)のところ

送料無料 WEB通販限定特価

11,400円(税抜)

ご購入はこちら▶



通常送料別途：800円(税抜)

お試し単品購入なら

3,800円(税抜)

ご購入はこちら▶