

2021年11月17日

健康美人研究所株式会社
代表取締役 風間 強司 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 : <https://okayama-con.net/>

申入書(2)

当法人は、貴社に対し、2021年6月10日付け申入書(以下「申入書」といいます。)を送付しておりましたが、その後、2021年7月30日に、貴社より、申入書に対してご回答頂きました。ご回答ありがとうございました。

貴社のご回答につき、当法人は、次のとおり、解約方法に関する記載に関しては改善されたと考えますが、価格の表示に関する記載に関しては、なお、改善が必要と考えます。

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、貴社のご見解につき、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。

1. 解約に関して

(1) 先日の申入事項について

当法人が申し入れた事項のうち、解約方法に関する事項については、貴社ホームページのFAQに電話での解約が記載されていること、メールでの解約時に身分証明書を必要とする記載がなくなったことを確認いたしました。

当法人の申入れの趣旨としては、貴社ホームページにおける解約方法の記載が、消費者にとって分かりにくい点の改善を求めるものであって、LINEでの解約自体を否定するものではなかったのですが、電話での解約方法がFAQに記載されることで、消費者にとって解約方法が分かりづらい点は改善されたと考えます。

(2) 解約の電話が繋がらない点について

しかし、以下で述べるとおり、貴社の商品の購入者が、電話で解約を申し入れようとしても電話が全く繋がらない、あるいは、非常に繋がりにくい事例が多数発生しており、この点は、消費者契約法及び景品表示法に違反すると考えます。

ア 貴社ホームページにおける記載内容

貴社ホームページにおいては、「定期回数縛りなし」「縛りなし！お届けサイクルの変更・休止・解約OK」「定期をご解約希望の場合は次回のお届けの2週間前までにお電話にてご連絡ください」との記載があり、定期購入の契約が、次回お届け日の2週間前に電話をすれば、いつでも解約できるかのような記載がなされています。

イ 解約の電話が繋がらない状態にあること

消費生活センターには、貴社の商品の購入者が、貴社に対し、定期購入の契約を解約するために電話をしたところ、電話が繋がらないため、解約の手続きを取ることができない旨の相談事例が多数寄せられています。

すなわち、現状、解約を希望する消費者が、解約のために貴社に電話をしても、貴社に対し、解約の意思表示をすることができない状態となっております。

ウ 消費者契約法4条1項1号、同条2項に該当すること

(ア) 消費者契約法4条1項は「消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対して次の各号に掲げる行為をしたことにより当該各号に定める誤認をし、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。一 重要事項について事実と異なることを告げること 当該告げられた内容が事実との誤認 二 (省略)」と規定しています(不実告知)。

また、同法4条2項は、「消費者は、事業者が消費者契約の締結について勧誘をするに際し、当該消費者に対してある重要事項又は当該重要事項に関連する事項について当該消費者の利益となる旨を告げ、かつ、当該重要事項について当該消費者の不利益となる事実(当該告知により当該事実が存在しないと消費者が通常考えるべきものに限る。)を故意又は重大な過失によって告げなかったことにより、当該事実が存在しないとの誤認をし、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたときは、これを取り消すことができる。ただし、当該事業者が当該消費者に対し当該事実を告げようとしたにもかかわらず、当該消費者がこれを拒んだときは、この限りでない。」と規定しています(不利益事実の不告知)。

(イ) さらに、同法4条5項は、「第1項第1号及び第2項の「重要事項」とは、消費者契約に係る次に掲げる事項(同項の場合にあつては、第3号に掲げるものを除く。)をいう。一 物品、権利、役務その他の当該消費者契約の目的となるものの質、用途その他の内容であつて、消費者の当該消費者契約を締結するか否かについての判断に通常影響を及ぼすべきもの 二 物品、権利、役務その他の当該消費者契約の目的となるものの対価その他の取引条件であつて、消費者の当該消費者契約を締結するか否かについての判断に通常影響を及ぼすべきもの 三

前二号に掲げるもののほか、物品、権利、役務その他の当該消費者契約の目的となるものが当該消費者の生命、身体、財産その他の重要な利益についての損害又は危険を回避するための通常必要であると判断される事情」と規定しています。

(ウ) なお、消費者庁の同条に関する解説によれば、「対価その他の取引条件」の文言について、「『その他の取引条件』とは、対価以外の、取引に関して付される種々の条件」とし、「例えば、価格の支払時期、契約の目的となるものの引渡し・移転・提供の時期、取引回数、配送・景品類提供の有無、契約の解除に関する事項、保証・修理・回収の条件等をいう」としています（消費者庁消費者制度課編『逐条解説消費者契約法』（商事法務、第4版、2019 204 頁））。

(エ) これを本件について当てはめると、事業者である被告が消費者契約の締結について勧誘するに際し、消費者に対し、「契約解除に関する事項」という重要事項について、「電話が繋がらない」ため「いつでも貴社に対し解約の意思表示ができる状況ではない」にもかかわらず、「お届け日の2週間前であればいつでも解約できる」と事実と異なることを告げたこと（以下、「本件不実告知」という。）により、消費者が当該告げられた内容が事実であると誤認し、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしていることとなります。

(オ) また、本件では、事業者である被告が消費者契約の締結について勧誘するに際し、消費者に対し、「契約解除に関する事項」という重要事項について、「お届け日の2週間前であればいつでも解約できる」と消費者の利益になる旨を告げ、かつ、この重要事項について「電話が繋がらない」ため「いつでも貴社に対し解約の意思表示ができる状況ではない」という当該消費者の不利益になる事実を故意又は重大な過失によって告げなかったこと（以下「本件不利益事実の不告知」という）により、消費者が当該事実が存在しないとの誤認をし、それによって当該消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしていることとなります。

(カ) したがって、貴社のこれらの勧誘行為は、消費者契約法4条1項1号及び2項に該当するものです。

エ 景品表示法5条違反について

(ア) 景品表示法5条は、「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。」として、「商品又は役務の品質、規格その他の内容について、一般消費者に対し、実際のものよりも著しく優良であると示し、又は事実と相違して当該事業者と同種若しくは類似の商品若しくは役務を提供している他の事業者に係るものよりも著しく優良であると示す表示であって、不当に顧客を誘引し、一般消費者の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られるもの」（同条1号、いわゆる「優良誤認表示」）、「商品又は役務の価格その他の取引条件について、実際のもの又は当該事業者と同種若しくは類似の商品若しくは役務を供給している他の事業者に係る

ものよりも取引の相手方に著しく有利であると一般消費者に誤認される表示であって、不当に顧客を誘引し、一般消費者の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られるもの」（同条2号、いわゆる「有利誤認表示」）について表示することを禁止しています。

(イ) 貴社は、美容品等の販売を行うウェブサイトにおいて、定期購入のご解約はお届け日の2週間前であればいつでも可能である旨を記載しています（以下「本件表示」という。）。

しかし、実際には、前述のとおり、消費者が電話で解約を申し入れようとしても、電話が繋がらず、いつでも解約できるという状態ではありません。そのため、本件表示は、その表示が定期購入契約における中心的な条項に係るものであることを考慮すれば、役務の品質、規格、その他の内容について、一般消費者に対して、実際のものよりも著しく優良であることを示すものであり、不当に顧客を誘引し、一般消費者の自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあるものといえます。

また、本件表示は、契約の解約という取引条件において、実際には、電話が繋がらず、いつでも解約できる状態ではないにもかかわらず、いつでも解約できる旨の表示を行うものです。そのため、役務の対価その他の取引条件を実際のものよりも取引の相手方に著しく有利であると一般消費者に誤認させる表示であり、不当に顧客を誘引し、一般消費者の自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれのあるものです。

(ウ) したがって、本件表示は、景品表示法5条1号及び2号に違反する表示と考えます。

オ まとめ

以上のとおり、貴社が、お届け日の2週間前であればいつでも解約できる旨表示しておきながら、実際には、解約の電話が繋がらない、あるいは非常に繋がりにくい状態は、消費者契約法及び景品表示法に違反しております。そのため、速やかな是正を求めます。

特に、特定商取引法第11条第4号ないし同法施行規則第9条3号が、解除に関する事項を広告する場合に顧客にとって容易に認識することができるよう表示しなければならないと定めている趣旨は、顧客との解約に関するトラブルを防ぐことにありますので、その趣旨にしたがい、消費者から解約の申出があった際には、スムーズな解約ができるよう、ご対応をお願いいたします。

2. 価格の表示に関する記載について

当法人が、貴社の価格表示について問題視している点を端的に述べると、例えば、「クレムド・アン クリームシャンプー」の場合、貴社が、通常価格として設定する「8,000円」は、定期購入時の価格である「1,980円」及び「3,980円」

を安く見せるためだけに設定された金額ではないか、という点です。クレムド・アン クリームシャンプー以外の貴社製品についても同様です。

以下、貴社の価格表示の問題点を、消費者庁「不当な価格表示についての景品表示 法上の考え方」（以下「価格表示ガイドライン」といいます。）に従って指摘します。

(1) 二重価格表示について

二重価格表示は、事業者が自己の販売価格に当該販売価格よりも高い他の価格（以 下「比較対照価格」といいます。）を併記して表示するものです（価格表示ガイドラ イン4頁13～14行目）。「クレムド・アン クリームシャンプー」においては、 貴社が、「通常価格」として表示する8,000円が比較対照価格となります。

価格表示ガイドラインにおいては、二重価格表示において、販売価格の安さを強調 するために用いられた比較対照価格の内容について適正な表示が行われていない場合 には、一般消費者に販売価格が安いとの誤認を与え、不当表示に該当するおそれがあ るとされています（価格表示ガイドライン5頁16～18行目）。

すなわち、二重価格表示においては、比較対照価格の内容が適正か否かが問題にな るということです。

(2) 貴社の価格表示が不当表示に該当すること

本件においては、以下のとおり、比較対照価格たる「通常価格」が適正なものとは いえないと考えています。

すなわち、本件においては、定期購入にすることによる減額の幅が大きすぎると考 えます。特に、本件においては、1個の商品購入で定期購入を解約することができる ため、貴社としても、消費者が定期購入を利用して、商品を1個しか購入しないこと は十分に想定できます。そのような場合において、通常価格を、定期購入による価格 の2倍ないし4倍に設定する合理的な理由が考えられません。したがって、比較対照 価格たる「通常価格」は適正なものとはいえないと考えます。

このように、貴社が、通常価格として不当に高い価格を表示しているのであれば、 消費者が、不当に高い通常価格と定期購入での価格を比較して、定期購入価格が安い と判断することになります。このように、消費者が購入するか否かを判断するにあた って、不当に設定された価格との比較を強いられる状況は、消費者の自主的かつ合理 的な選択を阻害するおそれがあると認められ、申入書第2・1で記載した景品表示法 第5条第2号や価格表示ガイドラインに照らし、不当な表示に該当するものと考えま す。

(3) 価格表示ガイドラインにおける例示

なお、価格表示ガイドラインにおいて、不当表示に該当するおそれのある表示の例 として「他の顧客向けの販売価格を比較対照価格とする二重価格表示」の例がありま す（価格表示ガイドライン14頁5行目以下）。

すなわち、会員価格と非会員価格を表示する場合において、容易に会員になること

が可能であって、その価格での購入者がほとんど存在しないと認められる販売価格を非会員価格として比較対照価格に用いることが不当表示に該当するおそれがあるとされています。

本件においても、定期購入で1個だけ購入することが容易であることから、定期購入の際での価格で購入する者がほとんど存在しないと認められる価格を比較対照価格で用いている点では共通しており、不当表示に該当するおそれがあると認められます。

3 結語

以上のとおり、当法人としては、貴社に対して、以下の2点を申し入れます。

- ① お届け日の2週間前であればいつでも解約できる旨表示しておきながら、実際には、解約の電話が繋がらない、あるいは非常に繋がりにくい状態であることの是正
- ② 貴社の通常価格表示は不当に高い金額を表示しているものであり、景品表示法第5条第2号の有利誤認表示に該当する不当な表示であるため、同様の表示による広告を行わないこと

以 上