

2022年 3月10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 (3)

当法人は、貴社に対し、2021年11月17日付け申入書(2)を送付しておりましたが、その後、2021年12月16日付けで、貴社より、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、次のとおり回答いたします。

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

当法人が申し入れた事項のうち、解約の電話が繋がらない点につき、貴社より、①対応人数を増やして対応していること、②ホームページ上のFAQに「問い合わせフォームからも解約を受け付けている」旨記載していること、③問い合わせフォームから解約希望の連絡があった際には、3営業日以内に対応を行っている旨の回答をいただきました。

貴社の広告においては、「定期回数縛りなし」と謳われており、消費者は、いつでも定期購入を止めることができると考えて契約することになるため、引き続き、消費者からの解約の申入れへの対応に努めるようお願いいたします。

2. 価格表示について

また、価格表示の点につき、貴社より、クレムドアンクリームシャンプーは、発売開始から現在まで、通常価格8,000円で販売しており、今までに、この通常価格で3,093名の購入者がいる旨の回答をいただきました。

定期購入を利用して1点だけ購入した場合との価格差が約6,000円になる点に

ついて、定期購入価格を著しく安く見せるための表示であるとの疑問なしとはしませんが、実際に通常価格8,000円で購入した消費者がいる点を考慮して、これ以上の申入れは行わないことといたします。

3. 定期購入や解約に関する表示について

(1) 誇大広告の禁止（特定商取引法12条）

通信販売における広告においては、特定商取引法12条において、以下の事項について著しく事実に相違する表示をすることは禁止されています（誇大広告の禁止）。

① 契約の解除に関する事項（特商法12条，特商法施行規則11条4号，特商法11条4号）

② 定期購入等の継続的売買取引の場合には2回以上継続して売買契約を締結する必要がある旨その他の販売条件（特商法12条，特商法施行規則11条4号，特商法11条4号，特商法施行規則8条7号）

貴社の広告においては、以下のとおり、特定商取引法12条に違反する広告がなされているため、改善を求めます。

ア 初回解約に関する表示について

貴社は、広告やホームページにおける表示において、「初回解約OK!」「いつでも解約OK」「解約金や違約金もございません」「気に入らなければ1回目からもご解約いただくことができます」等の初回の商品の解約ができるかのような記載をしています。

しかし、実際には、貴社で定期購入をした消費者が、貴社に対し、初回の注文のキャンセルを申し出たところ、キャンセルに応じてもらえなかった事例が発生しています。

すなわち、貴社は、実際には初回の商品はキャンセル不可であるにもかかわらず、広告において、初回解約が可能であるかのような表示をしているものであるため、契約の解除に関する事項につき、著しく事実と相違する表示をしていることとなります。

そのため、貴社のこの表示は、特定商取引法12条に違反するものですから、上記のような、初回の注文の解約ができると誤認させる広告を表示しないよう申し入れます。

イ 定期購入であることの表示

貴社は、YouTube広告等の表示において、「お試し価格」や「定期購入無し」等、定期購入ではないかのような記載をしています。

しかし、実際には、定期購入ではない1個きりの契約だと思って商品を購入した消費者が、2回目の商品が届いて初めて定期購入だと気づいたとの事例が発生しています。

すなわち、貴社は、実際には定期購入であるにもかかわらず、広告において、定期購入ではないかのような表示をしているものであるため、2回以上継続して売買契約を締結する必要がある旨その他の販売条件につき、著しく事実と相違する表示をしていることとなります。

そのため、貴社のこの表示は、特定商取引法12条に違反するものですから、上記のような、定期購入ではないとの誤認をさせる広告を表示しないよう申し入れます。

(2) 定期購入の際に2回目以降に商品が3個まとめて届く旨の表示

特定商取引法11条4号及び同法施行規則8条7号は、通信販売における広告の表示につき、契約の申込みの撤回又は解除に関する事項について、定期購入等の継続的売買取引の場合には販売条件を、顧客にとって見やすい箇所において明確に判読できるように表示する方法、その他顧客にとって容易に認識することができるよう表示すべきことを定めています。

貴社は、定期購入において、2回目以降に商品を3個まとめて発送しておりますが、広告等において、その旨の表示が小さく記載されているのみで、容易に認識できない表示とされています。特に、消費者がチャットによる申込みを行った際には、2回目以降に商品を3個まとめて発送する旨の表示が、チャットの枠内を下までスクロールしなければ見られないため、非常に分かりにくい表示となっています。

そのため、貴社のこの表示は、特定商取引法11条に違反するものとなります。

なお、当法人は、特定商取引法11条違反の点については、差止請求を行う権限がありませんので、この点に関しては問題点の指摘にとどまりますが、ご検討ください。

4 結語

上記3(1)記載の誇大広告の表示にあたる部分については、特定商取引法12条に違反することになりますので、当法人は、貴社に対し、このような表示を行わないよう申し入れます。

また、上記3(2)の表示については、特定商取引法の観点から問題がありますので、その修正をご検討ください。

よろしくごお願い申し上げます。

以 上