

2023年 7月13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/>

npo-syohinet-okayama@sunny.ocn.ne.jp

申 入 書 (5)

当法人は、貴社に対し、2022年9月15日付け申入書(4)を送付しておりましたが、その後、2022年10月13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. 未だに多くの消費者が誤認している状況にあること

先日、貴社より、応答率の向上に努めていること、定期購入であることの表示をしている、消費者が解約に応じて貰えなかった事例はない等の回答を受けました。

しかし、国民生活センターへの相談内容の問合せを行った結果、いまだに、消費者が定期購入と知らなかった事例、解約の電話が繋がらなかった事例が多く発生していることが判明しました。

約1年前の結果と比較すると、「解約の電話が繋がらない」との相談の割合は減ってはいるものの、相談全体の約3割を占めています。また、「定期購入と知らなかった」との相談は全体の約6割を占めており、定期購入ではないと誤認している消費者が多いことが窺われます。

2. 広告規制について

(1) 誇大広告の禁止

申入書(3)にて述べたとおり、通信販売における広告においては、特定商取引法(以

下、「特商法」といいます)12条において、以下の事項について著しく事実と相違する表示をし、又は実際のものよりも著しく有利であると人を誤認させるような表示をすることは禁止されています。

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)

(2) いつでも解約できるかのような表示

貴社は、商品の広告において、定期コースにつき、いつでも解約ができるかのような表示をしているにもかかわらず、実際には、解約に期限が設定されており制限がある、解約の電話が繋がらないため解約ができない、なかなか電話が繋がらないため解約期限を過ぎてしまう等により、いつでも解約ができる状態とはなっていません。

そのため、貴社の広告の上記表示は、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ないし実際のものよりも著しく有利であると人を誤認させるような表示をしていることとなります。

なお、消費者庁が作成した「通信販売の申込み段階における表示についてのガイドライン」においても、「解約方法として電話による連絡を受け付けることとしている場合には、確実につながる電話番号を掲載しておく必要があり、最終確認画面に表示された電話番号に消費者から電話をかけても一切つながらないような場合や、窓口担当者に用件を伝えて折り返しの連絡を依頼した後に一向にその連絡がないような場合は、「契約の申込みの撤回又は解除に関する事項」について不実のことを表示する行為に該当するおそれがある」(同ガイドライン7頁34行目～8頁4行目)とされており、ご注意ください。

(3) 定期コースであることの表示

また、貴社は、商品の広告において、定期購入ではないかのような記載をしているにもかかわらず、実際には、定期購入の契約となっている場合が生じています。

例えば、資料1の広告においては、貴社の商品が、税込2,178円で購入できることが強調されているのに対し、定期購入であることは、十分に記載されているとはいえません。4ページ目の画像において、「定期コース」「毎月お届け」「定期申込」「2回目以降は50%OFFの…」といった、定期購入であることを暗に示すような記載はあるものの、いずれもその文字は小さく、それよりも、「送料無料」や「1,980円」の表示が、赤字で大きく表示されているため、本広告を見た消費者が、定期購入ではないと誤認することは容易に想定されるところです。

そのため、貴社の広告の上記表示は、2回以上継続して売買契約を締結する必要がある旨のその他の販売条件につき、著しく事実と相違する表示ないし実際のものより

も著しく有利であると人を誤認させるような表示をしていることとなります。

(4) まとめ

したがって、当法人は、貴社に対し、上記のとおり、いつでも解約できる旨の表示や定期購入ではないかのような表示をしないよう、改めて申し入れます。

以 上