

2018（平成30）年8月20日

株式会社エムアンドエム 御中

適格消費者団体

特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会
〒330-0064

さいたま市浦和区岸町7-11-5

TEL048-844-8972 / FAX048-829-7444

理事長 池本 誠司

再申入書

当会の申入書に対し2018年7月2日付の回答書を頂きありがとうございました。

ご回答の内容及び新たに作成されたウェブページを拝見しましたが、なお表示上の問題が解消されていないと思料しますので、下記のとおり再度申入れをいたします。

つきましては、本書面到達後2週間以内に、再申入れに対する回答を書面にて当会まで送付いただけますようお願いいたします。なお、本再申入書および貴社からの回答の有無・内容等は当会において公表することがあることを念のため申し添えます。

記

貴社商品のWebページ上の広告表示について

1 「緑色枠内の「初回980円+税」との強調表示について

回答書記載の新ウェブページを拝見したところ、超得お試しコースの募集要項が緑枠の「初回¥980+税！今すぐ申し込む！」等の記載のある箇所より上部に表示されたことを確認しました。この点は、消費者が募集要項を目にしないうまま申し込みに至る事態を防いでいる点では従前より改善されたものと考えます。

しかし、募集要項の記載は依然として緑枠の強調表示箇所とは別枠かつ相対的にかなり小さい文字で表示されており、この点は前回の申入れ書でもお伝えしたところですが改善されていません。消費者としてはこのような小さな文字による説明は見落としやすく、契約条件を誤認して契約するおそれが強いものと考えざるを得ません。

そこで、申し込みにより成立する契約の内容が継続的な取引であること、解約に制限があること及びその内容、消費者が負担することとなる最低金額の総額等の契約条件について、消費者が誤認することのないようより大きな文字で分かりやすく表示してください。

2 「初回¥980試用者募集」との箇所の表示について

超得お試しコースの募集要項が新ウェブページ最上部に表示されたことにより、契約条件を確認できるようになったとのご回答ですが、「初回¥980試用者募集」との記

載のある箇所と、詳細な募集要項とでは表示されている箇所がかなり離れており、前者を見た消費者が後者を当然に同様の注意をもって読むとはいえません。前者により当該商品に関心を持った消費者がいたとして、それより離れた箇所に既に表示されていた内容をあらためて戻って確認しない事態も容易に想定されることから、消費者が募集要項の内容を認識しないまま申込に至るおそれが強いものと考えます。また「試用者募集」という表現は、試しに使用し合わなければすぐ止められるという意味合いを含むものであり、定期購入という契約内容に対する広告表現としては有利誤認のおそれを生じる点で不適切です。「ほとんどリスクのないチャンス」という表現も、複数回契約の負担を消費者に認識しにくくさせるものであり、同様に有利誤認の観点から不適切です。

そこで、「初回¥980試用者募集」との記載のある箇所においても、申込により成立する契約の内容が継続的な取引であること、解約に制限があること及びその内容、消費者が負担することとなる最低金額の総額等の契約条件について、消費者が誤認することのないよう分かりやすく表示した上、「試用者募集」及び「ほとんどリスクのないチャンス」との表現を修正してください。

3 「先着100名限定」の表示について

「先着100名限定」の表示を削除し「一定数に達し次第終了となります」との表示に修正されたことを確認しました。この点は、実際に申込が一定数に達した場合には受付を終了することを予定されているのであれば構いませんが、仮に、実際は一定の申込件数によって受付を終了することを予定していなかったという場合には事実と異なる記載によって消費者に申込をさせる点で不適切なものとなりますのでご注意ください。

4 確認画面の表示について

確認画面の表示について、新ウェブページでは従前より濃い文字で記載がされたことを確認しました。その点は改善されたものと考えます。

しかし、依然として確認画面において、申込内容として売買代金は初回分の金額で表示されることを確認しています。

確認画面の表示が求められるのは、消費者が契約内容を正確に理解できるようにするためですから、継続が義務づけられる限りは確認画面においても、継続が義務づけられる回数及び消費者が必ず負担しなければならない金額の総額が、消費者に容易に認識できる形で表示されるべきものです。

この点、確認画面には、2回目以降の価格の表示及び一定回数の契約が必要である旨及び消費者が必ず負担しなければならない総額の記載は一応なされているものの、当該記載は初回金額やお客様情報の記載の下部に小さな文字で記載されています。そのため、消費者が当該内容を読み落とすおそれが強いものと考えます。

以上の点から、上記のような表示は、消費者が契約内容を正確に理解し、契約するかどうかあらためて意思確認するための確認画面の表示としては不適切です。

確認画面の表示につき、継続が義務づけられる回数及び消費者が必ず負担しなければ

ならない金額の総額が、消費者に容易に認識できる形で表示されるよう修正を求めます。

以上

【本件に関する問い合わせ先】

適格消費者団体

特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会

事務局長 岩岡 宏保

TEL:048-844-8972／FAX:048-829-7444