

2020（令和2）年8月27日

ジャパンベストヘルス株式会社 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

## 申入書

当会は、消費者の権利擁護を目的とし、商品、サービスおよび契約に関わる調査、研究、検討を行っている、消費者・消費者団体・消費生活相談員・弁護士・司法書士等で構成している特定非営利活動法人です。平成21年3月5日に内閣総理大臣から消費者被害防止のため、事業者の不当勧誘行為や不当表示使用に対し、差止請求権を行使することができる適格消費者団体として認定を受けております。

貴社が販売している「Dr. MITOWA」というサプリメント（以下「本件商品」といいます。）に関する貴社ウェブサイト（URL：<https://ecjbh.com/>、以下「本件ウェブサイト」といいます。）における表示等について、下記のとおり申入れをいたします。

つきましては、本申入書に対する回答を2020年9月14日までに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させていただきますことを念のため申し添えます。

## 記

### 第1 申入れの趣旨

- 1 本件ウェブサイトにおける表示のうち、以下の表示について、表示の削除又は適切な表現に修正することを求めます。
  - (1) 「第1位 エイジングケア部門」との表示
  - (2) 「\みてみて/始めた人から喜びの声続々！」と題する体験談の表示
  - (3) 「4ヶ月継続した方の中の96.1%が効果を実感できたと回答。」との表示及び「96.1%※弊社のモニター回答より」との表示
  - (4) 「通常価格9,800円（税抜）初回特別価格1,980円」との表示
- 2 本件商品の利用規約第14条のうち「尚、出荷準備期間中やお届け済み商品代金の未払いがあるときは次回お届け分の休止または解約をお受けすることができませんので、お支払をお済ませの上、出荷準備期間前（次回お届け予定日より約7日前）にご連絡頂きますようお願いいたします。」との定めについて、当該部分の削除を求めます。

## 第2 申入れの理由

### 1 申入れの趣旨1について

#### (1) 「第1位 エイジングケア部門」との表示

上記表示は、どのような商品等のカテゴリーにおいて第1位なのか、いかなる事項について第1位なのか明瞭でなく、一般消費者が本件商品の内容の優良性を誤認するおそれがあります。

また、上記表示の根拠となる調査の客観性が確保されていない場合や、調査結果の正確な引用がなされていない場合についても、一般消費者が本件商品の内容について実際のものよりも著しく優良であると誤認するおそれがあります。

貴社からは、上記表示の根拠となった調査の具体的方法及び内容、調査期間及び調査対象者の数、調査対象者の選別方法、調査対象社中に貴社の社員や関係者が含まれているか否かなどについての当会からの問合せに対する回答が無く、上記調査の客観性に欠けると考えざるを得ず、景品表示法第5条第1号の優良誤認表示に該当すると思料致します。

#### (2) 「\みてみて/始めた人から喜びの声続々！」と題する体験談の表示

貴社は、本件ウェブサイトにおいて、49歳の利用者が「孫がいる私ですが32歳に間違えられました」などと述べる体験談を掲載し、実際の利用者の写真ではなく、表示された利用者の年齢よりも低く見えるイメージ写真を掲載しております。

上記のような表示を見た一般消費者は、本件商品の利用者がイメージ写真のように実年齢より低い見た目になったかのように錯覚し、本件商品を使用することにより自身もイメージ写真のように実年齢よりも低い見た目になる効果が得られるものと認識すると考えられますので、上記体験談の表示は、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の誤認を与えるおそれがあります。

また、本件ウェブサイト上において令和元年8月11日時点で掲載されていた「佐藤由美さん(大阪府/52歳 主婦)」と称する利用者の体験談について、同年11月7日時点では、体験談の内容はそのまま、「佐藤由美さん(大阪府/主婦)63歳」と年齢の表示のみが変更され、同一の利用者の年齢が52歳から63歳に変わっているなど、体験談の情報の信憑性自体にも疑問が存在しております。

さらに、本件ウェブサイトでは良い効果に関する体験談のみが掲載されており、一部の都合の良い体験談のみを引用することは、一般消費者に対し、ほとんど全ての利用者が体験談のような効果を得られるという誤認を与えるおそれがあります。

貴社からは、上記各体験談に表示されたイメージ写真の撮影時期、撮影当時のモデルの年齢、体験談の収集方法、体験談を提出した利用者数・年齢・提出日時、体験談の内容、及び、効果が得られなかった体験談の数についての当会からの問合せに対する回答が無く、体験談の客観的根拠に欠けると考

えざるを得ません。

したがって、貴社の上記各体験談の表示は景品表示法第5条第1号の優良誤認表示に該当すると思料致します。

- (3) 「4ヶ月継続した方の中の96.1%が効果を実感できたと回答。」との表示及び「96.1%※弊社のモニター回答より」との表示

上記表示は、一般消費者に4か月継続することでほとんどの場合に効果が得られるという認識を与えるものである一方、いかなる具体的な効果が実感されたのか不明であるとともに、表示の根拠となる調査の客観性が確保されていない場合や、調査結果の正確な引用がなされていない場合には、一般消費者が本件商品の内容について実際のものよりも著しく優良であると誤認するおそれがあります。

貴社からは、上記表示の根拠となった調査の具体的な方法及び内容、調査期間及び調査対象者の数、調査対象者の選別方法、調査対象者中に貴社の社員や関係者が含まれるか否か、いかなる回答を「効果を実感できた」に計上したのか、「96.1%」の算定根拠についての当会からの問合せに対する回答が無く、表示の根拠となる調査の客観性が欠けると考えざるを得ません。

したがって、貴社の上記表示は景品表示法第5条第1号の優良誤認表示に該当すると思料致します。

- (4) 「通常価格9,800円(税抜)初回特別価格1,980円」との表示

上記表示は、過去の販売価格を比較対照価格とする二重価格表示であり、上記「通常価格」が同一の商品について最近相当期間にわたって販売されていた価格とはいえない場合には、上記「通常価格」がいつの時点でどの程度の期間販売されていた価格であるか等その内容を正確に表示しない限り、一般消費者に販売価格が安いとの誤認を与える表示となります。

貴社からは、通常価格で本件商品を販売した期間及び定期購入の場合における2回目以降の通常価格についての当会からの問合せに対する回答が無く、比較対照価格である上記「通常価格」が最近相当期間にわたって販売されていた価格であるとは考えられず、本件ウェブサイト上で上記「通常価格」の具体的内容も表示されておられません。

したがって、上記表示は、本件商品の販売価格が実際と異なって安いという印象を一般消費者に与えるものであり、初回特別価格が通常価格よりも極めて安価であり、一般的に許容される誇張の程度を超えて、商品又は役務の選択に影響を与えるような内容であるため、景品表示法第5条第2号の有利誤認表示に該当すると思料致します。

- (5) 以上から、上記各表示の削除、又は適切な表現に修正することを求めます。

## 2 申入れの趣旨2について

本件商品の利用規約第14条のうち「尚、出荷準備期間中やお届け済み商品代金の未払いがあるときは次回お届け分の休止または解約をお受けすることができませんので、お支払をお済ませの上、出荷準備期間前(次回お届け予定日

より約7日前)にご連絡頂きますようお願いいたします。」という部分は、既に出荷準備期間中や届け済み商品の代金未払いがある場合は契約の休止又は解約を受け付けないという内容となっています。

しかし、出荷準備期間中や届け済みの商品の代金の支払の有無と将来の商品の解約は何ら牽連性が無く、任意規定の適用がある場合には、期間の定めのない商品供給契約である以上、当事者において将来に向けての解約は自由であり、上記規定は任意規定の適用がある場合に比して消費者の将来に向けての解約権を制限するものであり、消費者契約法第10条に該当し無効であると思料致します。

したがって、上記規定を削除、又は適切な表現に修正することを求めます。

### 3 表示の存在について

貴社は、当会からの上記表示等に関する問合せに対し、2020年4月24日付回答書において、「2019年9月にDr. MITOWAの広告、販売に関する広告代理店との契約を解約して、問題があった広告は全面的に停止致しました。現在のDr. MITOWAの購買サイトでの広告内容につきましては、広告内容を全面的に改め、東京都生活文化局消費生活部取引指導課からのご指示に基づいて、消費者に誤解を与えたり、ご迷惑をかける可能性のある表現を排除して消費者保護に十分配慮した内容に変更したものと聞いております。」と回答されています。

しかし、2020年7月4日時点で、本件ウェブサイトが公開されており、当会からお問い合わせをさせて頂いている上記表示及び利用規約が表示される状況です。

また、貴社のご回答では、上記下線部のとおり、現在の広告内容について貴社以外の者が作成しているかのような記載がなされておりますが、本件ウェブサイトの「特定商取引法に基づく表示」と題するページには、貴社の名称及び所在地等が表示されております。

当会からは、貴社に対しこれまで複数回お問い合わせをさせて頂いており、2020年3月16日には本件ウェブサイトの表示状況を印刷した資料を添付したお問い合わせも行っておりますが、貴社からは、本件ウェブサイトの表示状況についてご確認を頂けていないと思われるご回答が続いております。

当会としましては、上記のような客観的状況を踏まえて、貴社に対し、申入れの趣旨のとおり、表示及び利用規約の該当部分の削除又は修正を求めるものです。

貴社におかれましては、本件ウェブサイトの表示状況をご確認頂き、ご対応を頂けますようお願い申し上げます。

### 4 修正された場合について

以上の点につき、本件ウェブサイトの表示及び利用規約を修正された場合は、修正されたウェブサイト及び利用規約の印刷文書を当会までお送りいただけますようお願い申し上げます。

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 吉川、清水

TEL : 048-844-8972 / FAX : 048-829-7444