

2020（令和2）年12月2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7-1-5

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

理事長 池本 誠司

## 再申入書

これまで当会から行ってきた申し入れ等に対し一定のご対応をいただいたことから、当会としては貴社のウェブページ等の推移を見守ってきました。しかし、現在表示されているウェブページを拝見したところ、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、下記のとおり改めて申入れをいたします。

つきましては、本申入れに対する回答を、2020年12月18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させていただくことを念のため申し添えます。

### 記

貴社商品のウェブページ上の広告表示について

1 貴社商品「ゼロファクター Z ローション」に関するウェブページ (①

[https://zrmem.jp/smp/shopping/lp.php?p=zlotion\\_teiki\\_TOP\\_A&adcd=b3nthv6q8sp475](https://zrmem.jp/smp/shopping/lp.php?p=zlotion_teiki_TOP_A&adcd=b3nthv6q8sp475)、

②

[https://zrmem.jp/shopping/lp.php?p=zlotion\\_teiki\\_yamamoto\\_r&adcd=cpeceyv1wpp475&yclid=YSS.1001057331.EA1aIQobChMIu4nq3OzS6gIVUaaWCh2sjgZXEAAYASAAEgJfB\\_D\\_BwE](https://zrmem.jp/shopping/lp.php?p=zlotion_teiki_yamamoto_r&adcd=cpeceyv1wpp475&yclid=YSS.1001057331.EA1aIQobChMIu4nq3OzS6gIVUaaWCh2sjgZXEAAYASAAEgJfB_D_BwE)) 及び同「ゼロファクター Z リムーバー」に関するウェブページ (③

[https://zrmem.jp/shopping/lp.php?p=zremove\\_teiki\\_yamamoto](https://zrmem.jp/shopping/lp.php?p=zremove_teiki_yamamoto)) 等の貴社の広告表示に

おいて、「公式サイトからお申し込みの方限定キャンペーン 特別価格¥3980 (税抜)」「注文殺到中!半額で申込む」「180日間全額返金保証」(①②)、

「まずは体験を!ずっと半額で申し込む」(③)などの表示がなされています。

2 しかしこれらの表示において、実際には自動更新により定期的に購入する契約 (モチ肌超得継続コース) であり、かつ解約返品条件が極めて厳格であり実行が著しく困難であるのに対し、消費者の利益をうたう点が上記のように強調して表示されている一方で、依然として次のような表示となっています。

- (1) 当該箇所には定期購入となる旨の表示がなされていないものがある(上記①③)
- (2) 定期購入となる旨の表示がなされていても、強調表示に比して目立たず見落としやすい(上記①②③)。
- (3) 契約金額が半額であることが大きな文字で強調される一方で、当該申込みが毎月自動で商品を購入する定期購入を内容とすることは、小さな文字で気づきにくい(上記①②③)。
- (4) 「180日間全額返金保証」を大きな文字でうたいながらその条件は「申込規約に記載していますので必ずご覧ください」等とされ、別にリンク先をクリックして確認しなければ把握できない(上記①②③)。
- (5) 返金条件に関するリンク先のページ(別紙④(★)利用規約 lotion-[ZerofactoR](znavi.jp)においては、「初回から180日間(6回分)までのご請求を滞りなくお支払いただいたお客様のみご利用可能」「払込受領書は返金申込書に添付が必要(レシート不可)」「6回目分(180日間分)のお支払後、7回目の商品お届け予定日の10日前までに必ずお電話にてご連絡ください」「Zローション」をご購入いただいてから10日以内に使用を開始し、毎日(6ヶ月間)欠かさず、ご使用頂いている方のみが対象」「Zローション ダイアリー-CHECK シート」の全項目にご記入していただいていることが必須条件」「初回から6回目までの「商品パッケージ」「ダイアリー-CHECK シート(全て記入済)」「支払い証明書(NP 後払いのみ)」「マイページから印刷した6回分の購入履歴詳細」「返金申込書」「アンケート」が全て揃っている状態でご郵送いただける方に限り「ご郵送の際は、配達記録が残り、引受人に手渡しの配達方法(例:書留、ゆうパック、宅配便など)でご郵送ください」「上記条件に満たない場合(「知らなかった」等の申し入れは一切お受けできません)や事前連絡なしのご郵送は返金保証の対象外となります」「お届け日並びに配達サイクルを変更した際は返金保証対象外となります」等が表示されています。

この表示内容は、①60行以上にわたり複雑多岐な条件が詳細に記載され、一般消費者が一読しても容易に理解することが困難な表示内容であるうえ、極めて厳格な返金条件が定められていること、②「180日間全額返金保証」という表示の通常の意味内容としては、180日以内は解約返金申出が可能であると理解するのが通常であると考えられるのに対し、180日間分を欠かさず使用し、かつ180日分の代金を全額支払い後でなければ返金申出ができないという全く矛盾した条件であること、③初回から6回目までの商品パッケージ等の資料が全部揃っていることを条件とし、契約締結時点で解約返品条件の詳細を読み取っていなければ満たせない条件を定めていること、④返品申込の手続きもまず貴社に電話で申し込みをし、貴社から送付されるメールの添付資料を印刷して記入し、貴社の指定する厳格な郵送方法及び期間を厳守しなければならない等、一般消費者が全額返金保証という表現から到底予想しえないような非常に厳しい条件が定められています(上記①②③)。

3 これらの表示はいずれも、取引条件について実際よりも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、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあるものであり、不当景品類及び不当表示防止法第5条第2号に違反します。

そこで、当会は、御社に対し、以下のとおり申し入れます。

(1) 上記のような不当表示を含む広告表示の使用を中止してください。

または、

(2) 広告画面および確認画面において、契約の内容が継続的取引でありかつ解約返品条件が著しく厳格であり実行が困難であることが容易に理解できるように表示してください。

(3) 広告画面および確認画面において、契約金額、契約内容及び解約返品条件について、消費者が一体として容易に認識できるように表示してください。

(4) 貴社が YouTube や Instagram その他の SNS で利用しているアフィリエイトを含む広告表示についても同様に、消費者が契約内容を誤認せず容易に認識できるように表示してください。

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

URL①

公式サイトから  
お申込みの方 **限定キャンペーン**

通常価格 **¥9000** (税抜)

**WEB限定**

**半額**


特別価格 **¥3980** (税抜)



① 送料  
② 送料  
③ 送料  
④ 半額

(↑②と違い継続についての説明はなし)

先着順でプレゼント!



※12 部数に限りがあります

注文殺到中!  
**半額**  
で申込む!

▼商品に自信があるからこそ!▼

**180日全額返金保証**

※返金には条件がありますので、条件をご確認ください。

① 送料  
② 送料  
③ 送料  
④ 半額

URL②

通常価格 ¥9000 (税抜)

WEB限定

**半額**

特別価格 ¥3980 (税抜)

※モデル肌超得継続コースでお申込みの方は2回目以降も¥3980(税抜)でお届け!  
※毎月(30日間隔)自動でお届けするお得で便利なコースです。  
※次回お届けの10日前まででしたら、お客様のペースに合わせてお届け日の変更・解約などのお手続きがいつでも可能です。

送料 送料 送料 半額

(↑継続についての説明はあるが気づきにくい)

(↓①同様、返金条件についての詳細はリンク先にしかなし)

半額  
で申込み!

商品に自信があるからこそ!

**180日全額返金保証**

※返金には条件がありますので、条件をご確認ください。

Zローションは、ヒゲ剃りケア・潤いケアに力を発揮する11種の

送料 送料 送料 半額

URL③



モテ肌超得継続コース

通常価格 ~~¥8400~~ (税抜)

2回目以降も  
ずっと!

今だけ初回特典  
「ケアガイドブック」  
先着順でプレゼント!

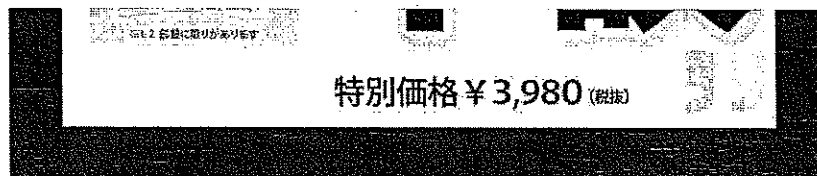
WEB限定

**半額**

特別価格 ¥3,980 (税抜)

シンプル 理由 超額 半額

(↑コース名は継続となっているが継続についての説明はない)




特別価格 ¥3,980 (税抜)

半額

まずは体験を!

ずっと半額で申し込む



シンプル 理由 超額 半額

08\_area04

## ■返金保証について

### ▼ご利用条件

- (1) 対象商品は「Zローション モテ肌超得継続コース」をご注文いただいたお客様に限ります。
- (2) 初回から180日間（6回分）までのご請求を滞りなくお支払いいただいたお客様のみご利用可能となります。  
※保証対応は初めてのご注文1件、6回/6個分が上限です。お届け間隔や個数変更でそれ以上ご購入されていた場合、上限を超えた分は保証対象外となります。  
【NP後払いをご利用のお客様の場合】
  - 1) 6回分のお支払いが完了されていない場合、全額返金保証の対象外となります。未納分のお振り込み用紙がないようご注意ください。
  - 2) 払込受領書は返金申込書に添付が必要となりますので必ず保管をお願いします。(コピー可能)※レシート不可
- (3) 「Zローション」を初めてお申し込みいただいた方で、規定の期間内に申請いただいた方に限ります。  
※単品でのご購入や、既に一度ご購入いただいているリピーターのお客様は対象外となります。
- (4) 6回目分（180日間分）のお支払後、7回目の商品お届け予定日の10日前までに必ずお電話にてご連絡ください。期日内にご連絡がない場合は、返金をいたしかねますのでご了承ください。  
※6回目お受取後すでに休止・解約された方、また、ご返金申込期間経過後のご返金申請につきましては、お受けできません。
- (5) 「Zローション」をご購入いただいてから10日以内に使用を開始し、毎日(6ヶ月間)欠かさず、ご使用頂いている方が対象となります。  
※お届け間隔の変更等で毎日ご使用頂いていない場合は、保証対象外となります。
- (6) 「ZローションダイアリーCHECKシート」の全項目にご記入していただいていることが必須条件となります。
- (7) 初回から6回目までの「商品パッケージ」「ダイアリーCHECKシート(全て記入済)」「支払い証明書(NP後払いのみ)」「マイページから印刷した6回分の購入履歴詳細」「返金申込書」「アンケート」が全て揃っている状態でご郵送いただける方に限ります。  
※商品お届け時に「ZローションダイアリーCHECKシート」が同梱されていなかった場合は、お手元にある分のみで構いませんのでご記入とご郵送をお願い致します。
- (8) 郵送時の送料は元払い(お客様のご負担)となります。※着払いは返金対象外となりますのでご了承ください。
- (9) ご郵送の際は、配達記録が残り、引受人に手渡しの配達方法(例:書留、ゆうパック、宅配便など)でご郵送ください。また、送り状控えは念のため3ヶ月間保管してください。
- (10) 上記条件に満たない場合(「知らなかった」等の申し入れは一切お受けできません)や事前連絡なしのご郵送は返金保証の対象外となります。十分ご確認ください。
- (11) お届け日並びに配達サイクルを変更した際は返金保証対象外となります。

### ▼返金までの申込みステップ

- 【1】定められた期間内に必ずお電話でご連絡ください。お客様サポートセンター: 0570-0783-00 (平日10:00~13:00/14:00~17:00)  
※週明けや時間帯によっては電話混線のため繋がりにくい場合がございます。ご心配の方は、6回目のお届け日から7日後に事前にご相談ください。



【2】返金保証お申し込みのお電話後、当店から返金保証制度のご案内メールをお送りします。メールに記載されている内容のご確認、メール添付資料(返金保証申請書・アンケート)を印刷していただきご記入をお願いします。

※必ずinfo@znavi.jpからのメールを受信できるようにメール設定でドメイン指定解除をお願いします。

※恐れ入りますが、ご印刷代はお客様にてご負担ください。



【3】配達記録が残る配達方法で指定の宛先に1回目～6回目の「商品パッケージ」「ダイアリーCHECKシート(全て記入済)」「支払い証明書(NP後払いのみ)」「マイページから印刷した6回分の購入履歴詳細」と、ご案内メールに添付の「返金申込書」「アンケート」をご記入の上、合計16点のご郵送をお願いします。

※Zローションは必ず6回分全て使い終えてから10日以内(初回のお届け日から合計200日以内)にご郵送をお願いします。

※着払い返金は返金の対象外となりますのでご注意ください。またご郵送物に不足がある場合は、いかなる場合でもご返金はいたしかねますので予めご了承ください。

なお、当店指定の返金方法・宛先以外でのご郵送は一切受付できません。



【4】当店に上記一式が到着後、内容を確認のうえ、ご指定いただいたお客様の振込口座へ商品代金の23,880円+税【内訳：(3,980円+税)×6】をご返金します。

※恐れ入りますが、当店からお客様口座への振込手数料はお客様ご負担となり、ご返金金額から一律500円+税を差し引かせていただきます。

※着荷より返金の処理の完了までは2～4週間程、お時間をいただく場合がございますので、あらかじめご了承ください。

なお、全額返金保証対象外の商品に関しては、ご返金はいたしかねます。