



〒108-0073
東京都港区三田1丁目4番28号
三田国際ビル22階
TEL : (03)5427-5830 (代表)
FAX : (03)5427-5832

2020年12月18日

特定非営利活動法人
埼玉消費者被害をなくす会
理事長 池本 誠司 殿
(FAX : 048-829-7444)

差出人：株式会社エムアンドエム代理人
ネクセル総合法律事務所
弁護士 成川 弘樹
弁護士 藪木 健吾

ファクシミリ発信のご案内

本送付状を含め、合計 7 枚をお送り申し上げますので、ご査収ください。

機密保持上のご注意—このファクシミリの内容は、当事務所の弁護士と上記宛名人のみの間の連絡事項に係わる守秘義務の適用がある機密情報です。従って、ファクシミリの保持、複写及び他への配布は禁じられておりますので、ご遠慮下さい。また上記宛名人以外の方が誤ってこのファクシミリをお受け取りになった場合は、お手数ですが直ちに発信人の電話番号へご連絡下さいますよう宜しくお願い致します。

前略

当職らは、株式会社エムアンドエム（以下、「依頼会社」といいます。）の代理人として、貴団体に対し、以下のとおりご連絡いたします。

- 1 依頼会社は、貴団体からの2020（令和2）年12月2日付け再申入書（以下、「再申入書②」といいます。）において、依頼会社が管理する「Zerofactor Zローション」及び「Zerofactor Zリムーバー」に関する以下のウェブページ（以下、「本件各ウェブページ」といいます。）の表示がいずれも、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る旨の指摘を貴団体より受けました。

(「ZeroFactor Zローション」に関するウェブページ)

・ウェブページ1

https://zrmem.jp/smp/shopping/lp.php?p=zlotion_teiki_TOP_A&adcd=b3nthv6q8sp475

※ウェブページ1につきましては、貴団体からの再申入書②を受領する前に新たなデザイン案の作成を外部業者に依頼していた関係上、現在、新たなデザイン案に変更されております。

・ウェブページ2

https://zrmem.jp/shopping/lp.php?p=zlotion_teiki_yamamoto_r&adcd=cpeceyv1wpp475&yclid=YSS.1001057331.EAIaIQobChMIu4nq3OzS6gIVUaaWCh2sjgZXEAAAYASAAEgJfB_D_BwE

(「ZeroFactor Zリムーバー」に関するウェブページ)

・ウェブページ3

https://zrmem.jp/shopping/lp.php?p=zremover_teiki_yamamoto

貴団体からの指摘を受けて、依頼会社は、本件各ウェブページ上の①オファー画像（再申入書②4頁1枚目の画像、5頁1枚目の画像、及び6頁目1枚目の画像、並びに別紙1）の修正、及び②「180日間全額返金保証」の広告表示（別紙2）の修正、③「180日間全額返金保証」の条件の修正を行った上で、④「モチ肌超得継続コースについて」のデザインを修正いたします。

以下、順にご説明いたします。

(1) ①オファー画像の修正

貴団体より、本件各ウェブページのオファー画像（再申入書②4頁1枚目の画像、5頁1枚目の画像、及び6頁目1枚目の画像）について、定期購入となる旨の表示がなされておらず、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旨の指摘を受けました（再申入書②2頁1～6行目）。

そこで、オファー画像（再申入書②4頁1枚目の画像、5頁1枚目の画像、及び6頁目1枚目の画像、並びに別紙1）については、ウェブページ1のオファー画像（別紙1）を基本的な構成として、同画像の「※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」旨の表示を下記の内容に修正いたします。

記

※モチ肌超得継続コースでお申込みの方は2回目以降も¥3,980（税抜）でお届けいたします。

※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。

※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可能です。次回

のお届けの10日前までにお電話にてご連絡下さい。

(2) ②「180日間全額返金保証」の広告表示の修正

貴団体より、本件各ウェブページの「180日間全額返金保証」の条件がリンク先をクリックして確認しなければ把握できない旨の指摘を受けました（再申入書②2頁7～9行）。

そこで、「180日間全額返金保証」の広告表示（別紙2）の下部に、下記の条件を加筆いたします。

記

※Zローションモチ肌超得継続コースは180日間（6回分）を継続してご使用とご請求を滞りなくお支払いいただいた方のみ対象となります。

※7回目のお届け予定日の10日前までにお電話にてご連絡ください。

※返金保証をお受けするには「必要書類」のご郵送が必須となります。

※郵送時の送料及び振込手数料はお客様にご負担いただいております。

※条件の詳細は、申込規約もしくはこちらで必ずご確認ください。

(3) ③「180日間全額返金保証」の条件の修正

貴団体より、「180日間全額返金保証」の条件が、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る旨の指摘を受けました（再申入書②2頁10～38行）。

そこで、「180日間全額返金保証」の条件のうち、「マイページから印刷した6回分の購入履歴詳細」及び「支払い証明書（NP後払いのみ）」の提出を要求する条件は削除いたします。

これに伴い、上記「1、(2)」で述べたように、条件の概要を明記することで、「180日間全額返金保証」の条件について一般消費者が予想する内容との齟齬は生じなくなるものと考えております。

なお、貴団体からは初回から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することが厳しい旨ご指摘されておりますが（再申入書②2頁32～34行）、かかる条件は、転売事例が多数生じていることから、転売業者が全額返金保証条件を悪用し無償で商品を取得、転売することを防止するため、依頼会社もやむを得ず設けた条件です。

貴団体におかれましては、上記事情があることを何卒ご理解いただきますようお願い申し上げます。

(4) ④「モチ肌超得継続コースについて」のデザインを修正

依頼会社は、上記「1, (1) ないし (3)」の修正に加え、消費者が申込用の緑色の各バナーボタンをクリックした際に画面上に大きく表示される「モチ肌超得継続コースについて」を「毎月(30日間隔)自動でお届けする、お得で便利なコース」を強調する新たなデザイン(別紙3)へ修正いたします。

オファー画像等の各強調表示を確認した消費者は、本件各ウェブページから商品の購入を希望する場合、申込用の緑色の各バナーボタンをクリックした上で、新たなデザインとなった「モチ肌超得継続コースについて」(別紙3)を確認するため、貴団体が懸念する消費者が定期購入を見落とすということはありません。

- 2 依頼会社といたしましては、本件各ウェブページにおける①オファー画像(再申入書②4頁1枚目の画像、5頁1枚目の画像、及び6頁目1枚目の画像、並びに別紙1)の修正、②「180日間全額返金保証」の広告表示(別紙2)の修正、及び④「モチ肌超得継続コースについて」のデザインの修正については、2021年1月末日までに完了し、③「180日間全額返金保証」の条件の修正については、2020年12月末日までに完了する予定です。

YouTubeやInstagramその他のSNS等での広告表示につきましては、依頼会社において、順次、各広告表示を確認し修正していく意向ではございますが、各広告表示の確認にお時間をいただくことをご了承ください。

なお、本書面は、依頼会社内部の非公開情報(本件各ウェブページのデザイン、及び返金保証条件の変更予定や目的等に関する情報)を含むため、依頼会社の同意なく本書面を公開することは控えていただきますようお願い申し上げます。

草々

(別紙1：ウェブページ1のオファー画像)

【限定特価】
モチ肌超得継続コース

※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

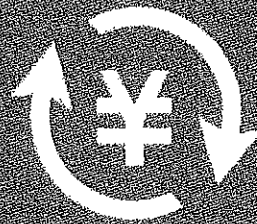
通常
価格 ~~¥9000~~ (税抜)

▶▶▶ ¥3980 (税抜)

半額

(別紙2:「180日間全額返金保証」の広告表示)

商品に自信があるからこそ



180日間全額返金保証

※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種の天然成分を配合し、デリケートな肌にも配慮したモチ肌コスメです。モチ肌超得継続コースでご使用いただいたにも関わらず、万が一ご実感がなかった場合、6ヵ月分の商品代金を「全額返金」させていただきます!

なお、返金保証には条件があります。詳細は上記「条件」をクリックまたは申込規約で必ずご確認ください。

(別紙3：新たなデザインの「モテ肌超得継続コースについて」)

モテ肌超得継続コースについて

- ・モテ肌超得継続コースは毎月(30日間隔)自動でお届けする、お得で便利なコースです。
- ・次回のお届けの10日前までにお電話でご連絡いただければ、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。
- ・2回目以降の価格も半額サービス適用で1ヵ月¥3980(税抜)です。