

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 加藤様

2022年1月24日  
ツインガーデン株式会社  
代表取締役 中村 光海

## 回答書

2021年12月27日付でいただきました、弊社が販売しておりますサプリメント(商品名:B. B. B)のWeb  
広告についてのお問合せに対して、下記のとおり回答いたします。  
該当URL: [https://lp.tg-shop.jp/bbb04\\_tg\\_djm\\_you01](https://lp.tg-shop.jp/bbb04_tg_djm_you01)

### 記

#### ■デザイン変更について

キャストとの契約の関係で2021年12月31日より、一部LPのデザイン変更を行いました。予めご了承ください。

#### ■申し入れ1に関して

「定期購入において、リピート率という表示を用いると、あたかもリピートしないことができるものについてリピートしたと受け取られかねない」

「かかる表示は、購入者のほとんどが追加購入したり、定期購入を継続したりするほど本件商品が優れたもの、又は魅力のあるものであると思わせる表示であって、実際のものよりも著しく優良であると一般消費者に誤認される表示として、景品表示法5条1号、同30条1項1号に該当するおそれがあります。」

上記内容につきまして、弊社内でも検討を重ねた結果、消費者に誤解を与えずに、商品の良さを理解していただける表現にするべきであると結論づけました。つきましては、改善を行うため指摘箇所のコンテンツを一時取り下げいたしました。

#### ■申し入れ2に関して

「変更後の表示を見ても、特にスマートフォンでは打ち消し表示の大きさが小さすぎて、強調表示から受ける印象を打ち消しているとは言えないと思われる。」

「スマートフォンで表示を拡大すると、打ち消し表示部分が自動改行されず一覧性が損なわれる。」

「優木まおみさんを起用したWebページにおいてPCで閲覧するとポップアップ表示が現れるところ、その中の安さを強調する表示が目立ち、打ち消し表示はPCで見て小さすぎて判読できない」

上記内容につきまして、複数担当者での視認性の再確認をいたしました。改めて以下の対応を実施しましたことを報告いたします。

1. 文字のポイント数・文書により注視して内容を判読しやすく改行いたしました。
2. ポップアップ表示に関してはチャット形式での注文画面のことと存じますが、チャットでの注文形式を導入しているLPIに関して共通した表示がされておりました。該当箇所に関しまして前述のトクトクコースの募集要項と同じレイアウトで視認性を確保しております。

詳しい修正内容は下記をご参照ください。

▼修正前

※4回(4ヶ月)以上のご継続をお約束いただいております。※2回目以降も25% 6,998円(税込)4回目までお受け取りでの合計金額は、21,534円(税込)で、送料は無料となっております。定期コースは、お届け周期の変更・一時休止がいつでも可能です。5回目からはお届け周期の変更・一時休止・解約の申請がない限りお届けを継続させていただきます。解約は5回目以降から、次回発送日の7日前までにてお手続きが可能です。※効果には個人差がございます。

もお得!

おひとり様1回限り!  
約1ヶ月分30包が

サプリ単品通常価格  
(税込)  
~~9,331円~~

初回限定価格

540円 (税込)

【 トクトクコースの募集要項について 】

- トクトクコースは毎月自動でお届けするコースです。●2回目以降は25% OFFの6,998円(税込)でお届けいたします。●トクトクコースは特価のため4回(4ヶ月)以上の継続を条件とさせていただきます。●定期コースは、お届けの周期変更・一時休止がいつでも可能です。解約は5回目以降から、次回発送日の7日前までにてお手続きが可能です。●トクトクコースの4回目までお受け取りでの合計金額は、21,534円(税込)で、送料は無料となっております。

※画像上部の不要な部分はカットしております。

▼修正後

- 毎月[自動お届け]のコースです。
- お届けの周期変更・一時休止はいつでも可能です。  
解約は5回目以降、次回発送日の7日前までにお手続きが可能です。

- 特価のため4回(4ヶ月)以上の継続が条件となります。
- 2回目以降は25%OFFの6,998円(税込)でお届けいたします。
- 4回目お受け取りまでの総額は、21,534円(税込)/送料無料です。

おひとり様1回限り!  
約1ヶ月分30包が

---

サブリ単品通常価格  
(税込)  
~~9,331円~~

**初回限定価格**

**540円**  
(税込)

もお得!

【 トクトクコースの募集要項について 】

- 毎月[自動お届け]のコースです。
- お届けの周期変更・一時休止はいつでも可能です。  
解約は5回目以降、次回発送日の7日前までにお手続きが可能です。
- 特価のため4回(4ヶ月)以上の継続が条件となります。
- 2回目以降は25%OFFの6,998円(税込)でお届けいたします。
- 4回目お受け取りまでの総額は、21,534円(税込)/送料無料です。

※画像上部の不要な部分はカットしております。

■申し入れ3に関して

「追記された表示を見ても、一般消費者は、毎月自動お届けコースに初めて申し込んだ場合であること、初回(定期1回目)購入であること、10日以上使用し商品到着日から20日以内に申請すること、という条件さえ満たせば、開封後・全て飲用済みでも全額返金されると考えるのが自然。」

「20日間全額返金保証」と大きな活字で強調する表示がある一方で、これを受けるためには極めて制限的な条件があること(まずカスタマーサポートに電話をし、専用Webフォームで申し込みをしなければならず、その後弊社から送信するメールに記載される返品先住所に、使用済みのサプリメント(パッケージを含む)、「お買い上げ明細書」等を返品しなければならず、全てが揃わないと返金保証の対象外になってしまうこと。)がわからず、適切な打ち消し表示になっていないと言わざるを得ない。」

「詳しくはこちら」と表示されたボタンがありますが、「20日間全額返金保証」との表示との間にさまざまな記述があるため、そのボタンの表示からは、全額返金を受けるための条件があることは想定することが困難である。

そのボタンのクリック後、返金条件を記載した画面に遷移して20日間返金保証を受けるための条件が記載されていますが、そのうち、特に「4. ご利用済みのサプリメント(パッケージを含む)・お買い上げ明細書をご返品してください。」とされている部分について、仮に個包装のパッケージを一部でも捨ててしまったら返金保証を受けられないという趣旨であれば、そのことを打ち消し表示として強調表示と近接した場所に記載するなどしなければ、そのような条件があることを一般消費者は正しく認識できないと思われる。」

上記内容のご指摘を踏まえ、下記のように修正いたしました。

#### ▼修正前

※毎月自動お届けコース(トクトクコース・1袋ライトコース・2袋集中コース)に初めてお申し込みいただいた方が対象です。

※初回(定期1回目)に限り10日以上ご使用のうえ商品到着日から20日以内に申請くださいませ。

※返品時の送料はお客様負担となります。返金時の振込手数料は弊社負担とさせていただきます。

初めての方にも安心して頂きたいから

# 20日間 返金保証付き!

商品力に自信があるため、万が一ご実感いただけなかった場合、商品到着日から20日以内の申請で「開封後・全て飲用済み」でも全額返金※いたします。ぜひ毎日飲んで特典の家トレDVDにもチャレンジしてみてください!

※毎月自動お届けコース(トクトクコース・1袋ライトコース・2袋集中コース)に初めてお申し込みいただいた方が対象です。

※初回(定期1回目)に限り10日以上ご使用のうえ商品到着日から20日以内に申請くださいませ。

※返品時の送料はお客様負担となります。返金時の振込手数料は弊社負担とさせていただきます。

[詳しくはこちら ▶](#)

※申し入れ3 修正前 該当箇所

▼修正後

条件が複数存在するため、3枚の画像を横にスライドする方式に変更しております。

・1枚目

20日間返金保証付き！

トクトクコースに初めてお申し込みいただき、「満足のいく変化を実感できなかった」と感じた方へ向けた制度です。

初回に限り10日以上ご使用、商品到着日から20日以内に申請いただきますと、ご購入金額を返金させていただきます。

▼返金の際に以下の4点のご返品が必要となります▼

①20日間返金保証申請書 ②DVD-BOX・ディスク

③サプリメント ④お買い上げ明細書

※全て揃っていない場合は返金保証の対象外となります。

返金処理の完了までは1ヶ月ほどお時間をいただく場合がございます。

初めての方にも安心して頂きたいから

# 20日間 返金保証付き!

トクトクコースに初めてお申し込みいただき、「満足のいく変化を実感できなかった」と感じた方へ向けた制度です。**初回に限り10日以上ご使用、商品到着日から20日以内に申請**いただきますと、ご購入金額を返金※させていただきます。

▼ 返金の際に以下の4点のご返品が必要となります ▼

① 20日間返金保証申請書	② DVD-BOX・ディスク
③ サプリメント	④ お買い上げ明細書

※全て揃っていない場合は返金保証の対象外となります。  
返金処理の完了までは1ヶ月程お時間をいただく場合がございます。

・2枚目

20日間返金保証申し込みフロー

1. カスタマーサポートに電話をする

カスタマーサポート:0570-069-876(10:00~18:00 土日祝休み)  
までお電話ください。20日間返金保証申し込みフォームのログイン方法をご案内いたします。

2. Webフォームにて返金申し込みをする

公式サイト内に記載のB. B. B. 専用20日間返金保証申し込みフォームより申請ください。  
内容を確認後、メールにて返品先の住所をご連絡いたします。

3. 20日間返金保証申請書に必要情報を記入する

20日間返金保証申請書を公式サイトよりダウンロードし、ご利用ください。  
通帳のコピーを貼り付け、返品物に同梱をお願い致します。

## 20日間返金保証申し込みフロー

1. カスタマーサポートに電話をする

カスタマーサポート: 0570-069-876 (10:00~18:00 土日祝休み)  
までお電話ください。20日間返金保証申し込みフォームのログイン  
方法をご案内いたします。

2. Webフォームにて返金申し込みをする

公式サイト内に記載のB.B.B専用 20日間返金保証申し込み  
フォームより申請ください。内容を確認後、メールにて返品先の  
住所をご連絡いたします。

3. 20日間返金保証申請書に必要情報を記入する

20日間返金保証申請書を公式サイトよりダウンロードし、ご利  
用ください。通帳のコピーを貼り付け、返品物に同梱をお願い  
いたします。

※申し入れ3 修正後 スライド-2

・3枚目

#### 4. 返品物を発送する

20日間返金保証申し込みフォーム申請後、1週間以内に返品物①-④の発送をお願い致します。  
必ずお客様の送付元情報をご記入ください。

- ①20日間返金保証申請書 ②DVD-BOX・ディスク  
③サプリメント ④お買い上げ明細書

※ご返送の際の送料につきましてはお客様負担となります。

※配達記録が確認できない方法での返送による商品未着については返金保証の対象外となります。  
予めご了承ください。

#### 5. 返品物の到着が確認でき次第、ご返金

返金処理の完了までは1ヶ月程度お時間をいただく場合がございます。

※NP後払いをご利用のお客様は商品発送日より14日以内にお支払いがない場合はご返金ができない可能性があります。

※ご返金は銀行振り込みのみの対応となります。返金時の振込手数料は弊社が負担いたします。  
詳しくはこちら

#### 4. 返品物を発送する

20日間返金保証申し込みフォーム申請後、**1週間以内**に返品物①-④の  
発送をお願いいたします。必ずお客様の送付元情報をご記入ください。

- |               |                |
|---------------|----------------|
| ① 20日間返金保証申請書 | ② DVD-BOX・ディスク |
| ③ サプリメント      | ④ お買い上げ明細書     |

※ご返品の際の送料につきましてはお客様負担となります。

※配達記録が確認できない方法での返送による商品未着については  
返金保証の対象外となります。予めご了承ください。

#### 5. 返品物の到着が確認でき次第、ご返金

返金処理の完了までは1ヶ月程お時間をいただく場合がございます。

※NP後払いをご利用のお客様は商品発送日より14日以内にお支払  
がない場合はご返金ができない可能性があります。

※ご返金は銀行振込のみの対応となります。返金時の振込手数料  
料は弊社が負担いたします

[詳しくはこちら ▶](#)



なお、自社通販サイトにおきましては、常に改善と情報の刷新を行なっております。今後も改善すべき点等ございましたらご指摘いただけますようお願いいたします。

以上