

差止請求書

2022(令和4)年8月3日

〒107-0052

東京都港区赤坂3-1-2 BIZCORE 赤坂見附8F

株式会社エムアンドエム

代表取締役 帆足 拓馬 殿

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

理事長 池本 誠司

〒330-0064 さいたま市浦和区岸町7-11-5

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

事務局 加藤 一彦

第1 差止請求について

当会は、消費者の権利擁護を目的とし、商品、サービス及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法人です。平成21年3月5日に内閣総理大臣から消費者契約法13条に基づく適格消費者団体として認定を受けております。

当会は貴社に対し消費者契約法41条1項の請求として本差止請求書を差し出します（従って、本書が貴社に到達すべき時期から1週間を経過した後は、消費者契約法の定める差止請求に係る訴えを提起することができます。）。

つきましては、本書到達後2週間以内に、本件差止請求事項に対する貴社の対応を書面にてご回答下さい。なお、貴社からの回答の有無・内容等は消費者契約法第27条に基づき、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。

第2 差止請求の趣旨

<これまでの経緯>

当会は、2021年12月7日付差止請求書により、貴社のウェブサイトにおける「ZerofactoR Zローション」の広告画面において、実際に返金を受けるためには厳格な要件を満たす必要があるにもかかわらず、「全額返金保証」などと強調し、あたかも容易に代金全額の返金が受けられるような表示が不当表示に該当するとして、当該不当表示の停止を景品表示法30条に基づき請求しました。

これに対し、貴社は、2021年12月20日付回答書において、全額返金保証を認める諸条件を広告に記載しかつ赤字化する予定である旨の方針を示し、全額返金保証の強調表示の下「返金保証条件の概要」及び別画面の「返金保証について」の条件表示の修正案を添付されました。しかし、「全額返金保証」の強調表示の下であ

る「返金保証条件の概要」には返金保証の適用条件全部が記載されていない状態はそのまま維持されており、かつ別画面の「返金保証について」の記載は約70行に上る詳細かつ複雑な条件の記載をそのままにして、その一部の文字を赤字にするという修正案にとどまるものであり、これでは「全額返金保証」の強調表示を適切に打ち消す表示とは到底言えません。むしろ、これほど厳格かつ複雑な条件を別画面に規定しながら「全額返金保証」という強調表示を維持すること自体に無理があるのではないかという趣旨で、当会の2022年3月29日付連絡文書をお送りしました。

これに対し、貴社は、2022年4月12日付回答書において、全額返金保証の期間を「210日」から一律「30日」に短縮することにより、条件の大部分が簡略化され不当表示には該当しないと考える旨回答されました。

しかし、貴社の回答は、「全額返金保証」という強調表示に対し厳格かつ複雑な返金条件を定める打消し表示が不明確な場合には不当表示に当たることを指摘する当会の差止請求の趣旨を、誤解または曲解されているものであります。

そこで、改正特定商取引法の施行(2022年6月1日)を踏まえ、貴社の広告表示の「全額返金保証」の広告表示の方法は特定商取引法12条の虚偽誇大広告に該当すること、並びに特定申込画面の表示義務を履行していない点は改正特定商取引法12条の6に違反することから、改正特定商取引法58条の19第1号及び第2号に基づき差止請求を行いますので、再度、差止請求通知書をお送りします。

<再差止請求の趣旨>

当会は貴社に対し、下記対象となる表示記載の表示を行うことの停止を請求します。

(表示媒体) 貴社ウェブサイト [ZerofactorR \(znavi.jp\)](http://ZerofactorR(znavi.jp))

(対象となる商品) 「ZerofactorR Zローション」

(対象となる表示)

1. 貴社のウェブサイトにおける対象商品の広告表示において、消費者が実際に返金を受けるためには厳格な要件を満たす必要があるにもかかわらず、その要件を明示することなく、「自信があるからこそ210日全額返金保証」などと大きな活字で強調することにより、あたかも対象商品について効果が実感できなければ代金全額の返金を受けられるかのように誤認させる表示(特定商取引法58条の19第1号)。
2. 貴社のウェブサイトにおける対象商品の特定申込画面において、広告画面において強調している「210日全額返金保証」に関する表示及び返金を受けるための具体的要件について何ら表示していないこと(特定商取引法58条の19第2号)。

第3 紛争の要点

- 1 貴社は、貴社のWebサイトにおいて「ZerofactoR Zローション」（以下「本件商品」という。）の広告を行うに当たり、上記対象となる表示（「商品に自信があるからこそ210日間全額返金保証」、「ツルスベ超得継続コースでご使用いただいたにもかかわらず、万が一ご実感がなかった場合、7か月分の商品代金を「全額返金」させていただきます！」等と強調する表示を行うことにより、消費者が使用した効果が実感できないときは売買代金全額の返金を行うものとする広告表示を行っています。
- 2 しかし、実際の返金条件は、Zローションについて、①210日間、商品の使用及び代金の支払を継続していることが条件であり、いつでも解約して返金を受けられるわけではないこと、②使用を止めたいと考えても210日間は毎日欠かさず使用を継続して完了し、かつ代金支払を完了していなければならないこと、③返金保証の手続は、210日分の支払の完了から8か月分目の商品送付予定日の10日前までの限られた期間内に電話で返金申込みを行う必要があること、④電話による返金申込後、貴社から返金保証制度の案内メールとともに、返金保証申請書・アンケートが送付され、毎日の使用状況を記入するアンケートを全て記載して提出する必要があること、⑤「返金保証申請書」「アンケート」等とともに、通常は使用後に廃棄する「商品を使用済み容器」を全部保管しておき、全部を揃えて返送する必要があること等の厳格な条件を満たす必要があります。
- 3 こうした返金条件は、「ご使用頂いたにもかかわらず、万が一ご実感がなかった場合、商品代金を全額返金させていただきます」という強調表示を見た消費者としては通常想定できないような厳格な要件であります。

貴社の広告画面には「全額返金保証」の表示の下に、「返金保証には条件があります。詳細は下記「ご利用条件」または申込規約で必ずご確認ください。」との表示と、「返金保証適用条件の概要」という表示があります。

しかし「返金保証適用条件の概要」の内容は、そのままでは表示されておらず、その文字をクリックすると、返金条件の概要が初めて表示される仕組みとなっています。しかし、その表示内容は、「210日間（7か月分）継続使用と代金支払いを、滞りなくご実施頂いた方のみ対象となります。」、「210日間（7回分）ご使用いただいたのにもかかわらず、ご実感いただけなかった場合のみ、「210日間全額返金保証」の対象となります。」「8か月以降分目発送の10日前までにお電話にてお申し込みください。」、「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。」という表示があるにとどまり、「使用済み包装全部の返送が必要なこと」や「一日も欠かさず使用し、その記録をアンケートに記載すること」や「電話による返金申込み後に、毎日の使用状況を記入するアン

ケート用紙が送付されること」など、通常想定できない厳格な条件は全く表示されていません。

そして、「返金保証適用条件の概要」の表示の末尾に、「※条件の詳細や、申込規約もしくはコチラで必ずご確認ください。」との表示があり、この表示をクリックした場合、「返金保証について」という別画面に遷移し、約70行にわたる詳細かつ読み取りにくい表現により、前記第3の2項記載のような厳格な条件の全体像が初めて表示されるという仕組みです。

4. これらの返金条件の打消し表示の方法は、「全額返金保証」を強調することにより消費者の契約締結への心理的ハードルを下げ、気軽に契約を申込みやすくするという働きかけの効果に対し、通常想定できない内容の打消し表示を容易に認識できるように適切に表示したとは到底言えず、「全額返金保証」という広告表示は有利誤認を招く誇大表示に該当するものというほかありません。

2022年6月1日施行の改正特定商取引法の通達によれば、広告表示において「解約方法を特定的手段に限定する場合、とりわけ、消費者が想定しないような限定がなされる場合」などには、「当該内容については、特に消費者が明確に認識できるように表示することが必要である」とされています。

本件広告表示は、「Zローション」を選択すると、当該商品に関する広告表示に絞られており、「返金保証の条件」をことさら別画面に遷移して表示しなければならない必要性は認められません。とりわけ、「使用済み包装全部の返送が必要なこと」や「一日も欠かさず使用し、その記録をアンケートに記載すること」や「電話による返金申込み後に、毎日の使用状況を記入するアンケート用紙が送付されること」など、「全額返金保証」という強調表示を見た消費者が通常想定できないような厳格な条件が、「返金保証適用条件の概要」の表示をクリックして初めて表示される記載事項の末尾にある「詳細はコチラ」という表示をクリックしたとき初めて表示されるという二段階の操作を行う必要があり、かつ70行に上る複雑かつ厳格な返品条件の記述に埋もれる形で表示されていることは、打消し表示の内容をことさら認識困難な状態に配置しているものというべきです。

これに対し、貴社の2022年4月12日付回答書は、全額返金保証の期間を「210日」から一律「30日」に短縮することにより、条件の大部分が簡略化され「不当表示には該当しないと考える旨主張されていますが、当会の指摘する上記の問題点を何ら考慮されたものではなく、むしろ返金保証の期間の問題にすり替えたものというほかありません。

5. したがって、貴社が厳格な返金条件に関する打消し表示の方法を抜本的に改善されない限り、「210日間全額返金保証」との表示は、取引条件に関して実際よりも著しく有利であると一般消費者を誤認させる表示であり、特定商取引法12条に違反する虚偽誇大広告となりますので、特定商取引法58条の19第1号に基

づき差止請求を行います。

6. また、改正特定商取引法 12 条の 6 第 1 号により、特定申込画面には、販売する商品の分量、販売価格及び送料、代金の支払い時期、商品の引渡し時期、契約申込期限、契約解除に関する事項を表示する義務が規定されたところ、貴社の上記ウェブサイトの特定申込画面では、広告画面において顧客を誘引する手段として強調している「210日全額返金保証」に関する表示及び返金を受けるための制限的要件について何ら表示していません。

改正特定商取引法の通達別添 7 「通信販売の申込み段階の表示ガイドライン」は、「解約に関するトラブルの現状に鑑みれば、解約方法を特定的手段に限定する場合、とりわけ、消費者が想定しないような限定がなされる場合（例：電話したうえで更にメッセージアプリ等进行操作する必要がある、消費者から追加の個人情報提出を提出しなければならない等）・・・には、当該内容については、特に消費者が明確に認識できるよう、リンク先や参照ページの表示に委ねるのではなく、
広告画面はもとより、最終確認画面においても明確に表示することが必要である。」と明示しています。

本件特定申込画面は、広告画面において「全額返金保証」を強調しながら、特定申込画面においてその誤認を是正する表示が全くない状態であり、表示義務に違反することが明らかです。

よって、特定申込画面の表示義務（特商法 12 条の 6 第 1 項）違反の表示についても、特定商取引法 58 条の 19 第 2 号に基づく差止請求を行います。

第 4 訴えを提起する予定の裁判所
さいたま地方裁判所

以 上