

回 答 書

2022年11月10日

〒330-0064
埼玉県さいたま市浦和区岸町7-11-5
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 様

〒150-0046
東京都渋谷区松濤1-28-2
株式会社ARROWS

貴団体より送付頂きました2022年10月24日付け申入書に対し、以下の通り回答いたします。

1 「第1 申し入れの趣旨」について

以下において述べますように、当社といたしましては、(表示媒体) 記載の当社ウェブサイト(以下、「本件ウェブサイト」といいます。)の(対象となる表示) 記載の表示(以下、「本件表示」といいます。)は、消費者に対し著しく有利な返金保証の特典があるかのように誤認させる表示(特定商取引法12条)には該当しないと考えておりますが、貴団体からのご指摘を受けまして、2022年11月18日までに本件表示を削除いたします。

2 「第2 申し入れの理由」「3 広告画面における「返金保証180日間」に関する虚偽誇大広告表示」について

貴団体は、本件ウェブサイトの「返金保証180日間」の表示が、消費者に対し著しく有利な返金保証の特典があるかのように誤認させる表示に該当する旨主張されております。

しかしながら、本件ウェブサイトの「返金保証180日間」下の「SHOPPING GUIDE」へのリンクは、青字で強調して表示しております。そして、そのリンク先である「SHOPPING GUIDE」のページでは、チャレンジコースと関連性の強い「定期コースについて」という項目において、「返金保証」という項目名を青字で大きく目立つように記載し、その条件を表示しております。そのため、CRYSTAL WHITE(以下、「本件商品」といいます。)を購入しようとする者が、本件条件を容易に認識するこ

とが可能と考えております。

また、返金保証の規定に基づき返金をしている購入者の方がおりますので、返金保証の条件が極めて厳格とまではいえないと考えております。

そして、利用規約13条の記載も、返金保証の記載の前後に改行や空白を設けており、他の記載に紛れないよう記載しておりますので、本件商品を容易に認識することが可能と考えております。

以上から、当社といたしましては、本件ウェブサイトの「返金保証180日間」の表示は、消費者に対し著しく有利な返金保証の特典があるかのように誤認させる表示には該当しないものと考えております。

3 「第2 申し入れの理由」「5 質問事項」について

当社は、2022年6月以降、本件ウェブサイトの表示を変更しておらず、特定申込画面上の「クリスタルホワイトチャレンジコース（特別割引クーポン適用）」のご案内の表示も変更しておりません。

以 上