

2024（令和6）年5月7日

〒153-0064

東京都目黒区下目黒2丁目6番10-1001号 GraceCourtMeguro

hairju株式会社

代表取締役 高橋史弥 様

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7-11-5

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

理事長 池本 誠司



## 再申入れ兼お問合せ

当会は、消費者の権利擁護を目的とし、商品、サービスおよ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活動法人です。平成21年3月5日に内閣総理大臣から消費者被害防止のため、事業者の広告不当表示、不当勧誘行為、不当条項使用に対し、差止請求権を行使することができる適格消費者団体として認定を受けております。

今般、当会对し、貴社が販売する「hairju」に関する販売サイト広告（[https://ec.hairju.shop/lp?u=hes\\_g01&gad\\_source=1&gclid=EAIaIQobChMIpvmUk93ZggMVcs9MAh3nbArYEAAAYAiAAEgKQQ\\_D\\_BwE](https://ec.hairju.shop/lp?u=hes_g01&gad_source=1&gclid=EAIaIQobChMIpvmUk93ZggMVcs9MAh3nbArYEAAAYAiAAEgKQQ_D_BwE)）（以下、「本件広告」といいます。）並びに申込み画面について、当会からの令和6年2月6日付けの問合せに対し、貴社より同年2月22日付けの回答書をいただきました。

貴社からの回答内容及び修正後の本件広告及び申込み最終確認画面を確認いたしました。

そのうえで、以下のとおり、貴社に対し、再度申し入れをします。

つきましては本書面に対するご回答を令和6年5月31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致します。なお、本書面及び貴社からのご回答の有無・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。

## 記

### 第1 申入れ事項

- 1 本件広告にある「初回限定価格 今すぐ試してみる」というクリックボタンの表示について、直ちに使用を停止し、もしくは適切な表示へ修正するよう求めま

す。

- 2 本件広告にある「※本定期便にはお受け取り回数のお約束はございません。※お客様からの変更／解約のご連絡をいただくまで定期的にお届けします。※初回1本(1,980円/税込)をお届け後、2回目は30日後に3本(21,384円/税込)を、以降は90日毎に3本(21,384円/税込)をお届けするプランとなります。」との表示について、適切な表示方法へ修正するよう求めます。
- 3 貴社の申込み最終確認画面において、販売分量及び販売価格、発送時期、解約に関する事項の表示について、消費者が誤認しない表示へ修正するよう求めます。

## 第2 申入れの理由

### 1 申入れ事項1について

貴社の令和6年2月22日付け回答書1項にて、「初回限定価格 今すぐ試してみる」という表示を「定期初回限定価格 今すぐ使ってみる」との表示へ修正したとの回答をいただきました。

当会にて、本件広告を確認しましたが、「初回限定価格 今すぐ試してみる」というクリックボタンの表示が「定期初回限定価格 今すぐ使ってみる」という表示へ修正されておりましたので、ご確認ください。

### 2 申入れ事項2及び3について

- (1) 貴社の令和6年2月22日付け回答書2項にて、「初回で完結する売買契約と誤認を与えない為にクリックボタンの表示を申入れ事項1と同様に、継続的な購入となる期限の定めのない定期購入契約と判断できるようクリックボタンを修正しております。」、同回答書3項にて、「最終確認画面にて回数が決まっていない価格を総額で表示する場合、お客様を混乱させる可能性がある為、初回、2回目、3回目受けとった場合のそれぞれの金額を「ご注文完了へ」ボタンの前に記載しておりました。ご指摘のとおり、定期購入契約と相違させないようにクリックボタンを修正しております」、との回答をいただきました。
- (2) 当会にて、本件広告を確認したところ、申込み最終確認画面にて、「ご注文完了へ」というクリックボタンの表示が「注文を確定する」という表示へ修正されておりますが、その余の表示について、定期購入契約であると誤認させないように実質的に修正された点が見当たりませんでした。
- (3) 当会は、令和6年2月6日付け申入れにて、貴社と消費者との主な契約内容は、貴社の商品を継続的に購入することであり、初回分のみの商品購入ではなく、しかも、初回は1本のみ1,980円(税込)の販売である一方で、2回目以降は、3本で21,384円(税込)での販売となっており、消費者が購入することとなる商品の単価及び分量が初回と2回目以降とで著しく異なるにもかかわらず、以下の点を含めた本件広告及び申込み最終確認画面の表示が、景品表示法5条2号(有利誤認表示)及び特定商取引法12条(誇大広告等の禁止)、同法12条の6第2項に違反する表示となっていることを指摘しました。

①本件広告では、「※本定期便にはお受け取り回数のお約束はございません。  
※お客様からの変更／解約のご連絡をいただくまで定期的にお届け致します。  
※初回は1本(1,980円/税込)をお届け後、2回目は30日後に3本(21,384円/税込)を、以降は90日毎に3本(21,384円/税込)をお届けするプランとなります。」という表示が注意書きのような形式で、「特別価格1,980円」との表示と比して小さい文字で表示している点

②申込み最終確認画面では、注文内容情報の主たる内容として、初回分のみの分量と価格のみを表示し、消費者にとって重要な取引条件である定期購入であることや2回目以降の分量と価格を注意書きの形式で羅列して表示している点

(4) しかしながら、今回の回答にて、上記の点に対する修正がなされておられませんので、改めて申し入れをします。

なお、定期購入契約の最終確認画面の表示については、消費者庁の特定商取引ガイド (<https://www.no-trouble.caa.go.jp/>) の「通信販売の申込み段階における表示についてのガイドライン」に特商法12条の6の考え方等が掲載されていますので、参考にして下さい。貴社が修正をする場合には、同ガイドラインの画面例3のように修正して下さい。

### 第3 問合せ事項（修正前利用規約第12条1項及び2項について）

貴社より、令和6年2月22日付け回答書にて、「利用規約第12条1項及び2項を修正し、該当ページの表示を修正反映しております。」との回答をいただきました。

当会にて、本件広告を確認したところ、修正前の利用規約「第12条 免責」が削除されておりましたが、貴社の免責に関する規定は削除したという理解でよいでしょうか。免責に関する条項を別の箇所へ移動している場合には、どこへ移動したのかご回答ください。

以 上

《本件に関する問合せ先》

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 清水

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