

2024 (令和6) 年7月4日

株式会社 北の達人コーポレーション
代表取締役社長 木下 勝寿 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



申入書 兼 再々お問合せ

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、研究を行っている、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、事業者の不当勧誘行為や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。

先日は、当会からの2024年3月5日付「再お問合せ」に対し、2024年3月26日付「回答書」をいただき、誠にありがとうございました。

貴社のEC販売サイト「北の快適工房」と「公式『薬用』クリアストロングショット アルファ」のサイトの表示につきまして、下記のとおり申し入れいたします。

つきましては、本申入書に対するご回答を2024年7月25日までに書面にて当会まで送付いただきますようお願いいたします。なお、本申入書および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。

記

第1 申入れの趣旨

貴社が使用するEC販売サイトの以下の表示について、使用を停止すること、又は、適切な内容に修正すること、を求めます。

対象となる販売サイトのURL

① 北の快適工房 商品名：薬用クリアストロングショット アルファ

https://www.kaitekikobo.jp/cs-shot/index_kobo.php

② 公式『薬用』クリアストロングショット アルファ

https://lp.kaitekikobo.jp/lp/sh/pc/h045005_814.html?ad_id=no&item_id=NS

広告表示

(1) ①記載 「爪の中の菌まで殺菌・消毒」

(2) ①記載 「浸透力特化型」薬用ジェル

(3) ①記載 「爪周りのこんなお悩み、ありませんか？ 爪が汚い・形が悪い 爪の色が変 爪の表面がガサガサしている 爪が分厚くなっている その爪周りのトラブルの原因は、根深く広がった菌 今、あなたの爪周りには「菌」が繁殖し、爪の中にまで根深く広がっています。毎日、洗ってみたけど……こまめに靴を手入れしたけど……一般的な対策を試してみたけど……『どうしたら良いかわからない』と、思っていますか？爪周りのトラブルは、一度菌が根深く広がると、『清潔にする』『毎日洗う』といった爪表面のケアだけではなかなかキレイにはなりません。爪の中までアプローチする必要があります。しかし、爪は、硬いタンパク質で構成されているので一般のケアでは中までアプローチすることは難しい…そこで!! 硬い爪にも浸透し、爪の中の菌まで殺菌・消毒する外皮消毒剤ということで【指定医薬部外品】として承認された薬用『クリアストロングショット アルファ』がおすすめ！」までの表示

(4) ①記載 薬用『クリアストロングショット アルファ』の効果ロジックをわかりやすく解説！の箇所の、浸透プロセスの図「③成分が原因菌まで浸透していく。」殺菌・消毒プロセス「①原因菌の構造を破壊。」「②原因菌を構成するタンパク質を凝固。そのはたらきを消失させる。

(5) ①記載「実際に使用された方のお喜びの声」

60代男性「爪周りの濁りに、長い間困っていました。もっと早くに知っていたら、と思います。」

(6) ②記載「指/爪が汚い』と思われたらどうしよ…そんな経験ありませんか？でも悩みのタネが多すぎて、対処しきれない現実。不潔感 変色してる？何これ？ ボロボロ 爪 ボロボロ カサカサ 視線が怖い 実はこれ・・・爪にまで染み付いた細菌が原因 サイズ0.001mm人の目では認識できないサイズ※人の目の分解能は0.2mmと言われている 爪は硬いから中まで殺菌消毒が難しい→でも浸透ジェルなら原因まで殺菌消毒」

(7) ②記載 特別に3名をインタビュー！「試してみることにしました。最近状態が悪化して変形・変色で爪切りにも苦勞するし、見た目も悪いので、試してみることにしました。」

(8) ②記載「爪の中までスーッと浸透！ボロボロ爪 変色した爪 ガタガタ線 浸透しないジェルでは表面のケアしか出来なかった・・・<イメージ図>原因菌 でもこの商品は爪の中までも浸透を実現！<イメージ図>原因菌 原因菌を殺菌消毒！

有効成分「ベンザルコニウム塩化物*」を配合した特製ジェルで原因菌を殺菌消毒できます。*殺菌・消毒成分として」

第2 申入れの理由

1 景品表示法第5条第1号では、事業者は、自己の供給する商品又は役務の品質、規格その他の内容について、一般消費者に対し、実際のものよりも著しく優良であると示す表示を、不当な表示として禁止しています（優良誤認表示の禁止）。

2 第1の(1)「爪の中の菌まで殺菌・消毒」、(2)「浸透力特化型」について

貴社はクリアストロングショットアルファ（以下「本製品」といいます。）の効果として「爪の中の菌まで殺菌」、「浸透力特化型」と表示しております。

当会からの「爪の中の菌まで殺菌」、「浸透力特化型」の根拠についての問い合わせに対し、貴社の回答は、「本製品は、爪の表面にある親油性の膜を持つ『油になじみやすい特性』に着目し、『竹酢液』、『ティーツリー葉油』を配合。本製品の特性として、成分が長く爪の表面にとどまることで当該オイルの力で爪表面を柔らかくし、有効成分ベンザルコニウム塩化物を爪の中にも浸透しやすくしている。」とのことでした。

一方、貴社は、「爪は『手指』に含まれ、正確には、『硬い爪にも浸透し、爪の中まで殺菌・消毒』について効能効果を承認されたものでは無く、『手指』に含まれる爪の浸透範囲を事実をもって説明しているものである。」とも回答されました。

爪は手指の一部であり、手指に含まれる浸透範囲を事実をもって説明しているもので、正確には硬い爪にも浸透し、爪の中まで殺菌・消毒する効能効果を承認されたものでないとすると、貴社の回答と広告表示の内容は明らかに矛盾しており、一般消費者は、本製品が爪の中に深く浸透し、爪の中の菌を殺菌することができると誤認すると考えられるため、景品表示法第5条第1号の優良誤認表示に該当すると思料いたします。

3 第1の(3)(4)(6)(8)について

当会からの「原因菌」や「細菌」とは具体的にどのような菌の種類なのかについての問い合わせに対し、貴社は、爪のトラブル箇所に存在する菌を「原因菌」「細菌」として表現説明しているものであるとのことでした。

また、「薬機法上において、特定の条件をみたした場合以外は、特定菌を説明することはできないとされていることから、特定菌の名称等を表示することはしていない。」「厚労省の医薬部外品における特定菌の説明に関する通知の主旨を参酌するなど、お客様への誤解を与えないためにという考えのもとでの説明となり、肌トラブルを治療

することや、その原因菌や細菌のみの名称等を特定し、殺菌消毒することで、肌トラブルの特定菌の感染を予防するような効能効果外となるような説明をしているものではない。」とのことでした。

しかしながら、(3)「爪周りのこんなお悩み、ありませんか？ 爪が汚い・形が悪い 爪の色が変 爪の表面がガサガサしている 爪が分厚くなっている その爪周りのトラブルの原因は、根深く広がった菌」、(4)「原因菌」、(6)「不潔感 変色してる？ 何これ？ ボロボロ 爪ボロボロ カサカサ 視線が怖い 実はこれ・・・爪にまで染み付いた細菌が原因」、(8)「ボロボロ爪 変色した爪 ガタガタ線<イメージ図>原因菌」の表示は、例え菌の種類を特定して表示をしていなくても、爪トラブルの原因である菌であることを示しており、一般消費者は、貴社の言う爪周り等トラブル箇所に存在する菌とは捉えず、本製品を使用すれば、爪のトラブルの原因菌を殺菌消毒することにより、爪トラブルが改善されると誤認されると考えられますので、景品表示法第5条第1号の優良誤認表示に該当すると思料いたします。

4 第1の(5)(7)体験談について

貴社は、広告表示の中で、「爪周りの濁りに、長い間困っていました。」や「最近状態が悪化して変形・変色で爪切りにも苦労するし、見た目も悪いので、試してみることにしました。」等、お客様の体験談を用いて本製品の効果を表示しています。

本製品の「爪周りの濁り」や「変形・変色、見た目」に対する効果ですが、当会からの、本製品の爪周りの濁りに関する効果とその根拠についての問い合わせに対し、貴社からの回答は、「本製品は、指定医薬部外品の外皮消毒剤で『手指・皮脂の洗浄・消毒』の効能効果として承認を受けており、手指・皮膚、これらに含まれる爪周りの濁りの箇所に存在する菌を有効成分ベンザルコニウム塩化物の薬理作用機序で殺菌し、消毒することを前提としてお客様の声として紹介させていただいているものであり、本製品が『爪周りの濁り』の症状に対して効果があるようなことを説明しているものではない。」という回答をいただきました。

しかしながら、広告表示全体から、一般消費者が貴社の言う「有効成分ベンザルコニウム塩化物の薬理作用機序で殺菌、消毒することを前提としている。」と解することはできないと考えられます。

また、当該表示の下部に「※あくまでも、個人の感想であり、使用感には個人差があります。」と打消し表示がありますが、消費者庁平成30年6月7日「打消し表示に関する表示方法及び表示内容に関する留意点」(22から24頁)のとおり、打消し表示があるとしても、実際に製品を使用した者の体験談を見た一般消費者は、大体の人が何らかの効果、性能等を得られるという認識を抱き、打消し表示に気付いたとして

も体験談から受ける認識が変容することはほとんどないと考えられるので、当該表示は、商品・サービスの内容について実際のもの等よりも著しく優良であると一般消費者に誤認されるときは、景品表示法第5条第1号の問題となると思料いたします。

5 以上のとおりですので、第1申入れの趣旨のとおり、申し入れいたします。

第3 再々お問い合わせ

①記載 『クリアストロングショットアルファ』に関するよくある問い合わせの表示

(1) Q. 使用回数を増やしたり減らしたりしてもいいですか？

A. クリアストロングショット アルファ』は、【1日2回朝・夜】の使用で良い変化を感じられるようにお作りしております。1日2回以上ご使用いただいても問題ございませんが、使用回数を増やせば増やすほど変化を感じやすくなるというものではございません。一方で、使用回数を減らしてしまうと変化を感じにくくなる可能性がございます。1日2回、朝と夜にご使用ください。

(2) Q. 使用量を増やしたり減らしたりしてもいいですか？

A. 1回あたりの使用量は増やしても問題ございませんが、使用量を増やせば増やすほど変化を感じやすくなるというものではございません。また、量が少ないと変化を感じにくくなる可能性がございますので、適量を継続してご使用いただくことをおすすめいたします。

(3) Q. 毎日使用したほうがいいですか？

A. はい。毎日ご使用していただくことで変化を感じやすくなります。一日2回を継続してご使用ください。

(4) 第3 (1) 乃至 (3) の「変化」について、本製品を使用したときに感じられる「変化」の具体的な内容をご教示願います。

以上

《本件に関する問い合わせ先》

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