

2018（平成30）年1月29日

株式会社トゥエンティーフォーセブン 御中

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 048-844-8973
理事長 池本 誠司



申入書

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。

当会では、一般消費者と事業者との間で締結される消費者契約につき、消費者の権利擁護の観点から、広告表示について調査・検討を行っております。その一環として、貴社の24/7 ワークアウトのホームページとYouTube掲載動画、及び24/7 Englishのホームページにおける広告表示について、不当景品類及び不当表示防止法（以下、「景表法」といいます。）に違反する不当表示に該当すると思料される点につき、下記の通り申入れをいたします。

つきましては、本書面到達後2週間以内に、申入れに対する回答を書面にて当会まで送付いただけますようお願いいたします。なお、本申入書及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きますことを念のため申し添えます。

記

第1 申入れの趣旨

1 24/7 ワークアウトについて

貴社の24/7 ワークアウトに関するホームページ及びYouTube掲載動画における以下の趣旨の表示について使用停止、もしくは適切な表示に修正することを求めます。

①「安心の全額返金保証」「万が一、痩せられない場合は1円もありません。」「痩せなかった場合 全額返金制度 アリ」の記載。

②ホームページの「掲載内容の変更・更新により生じた損害について責任を負わない」の記載。

2 24/7 ENGLISH について

貴社の 24/7 ENGLISH のホームページにおける以下の趣旨の表示について使用停止、もしくは適切な表示に修正することを求めます。

①「レッスン費用を全額お返しします。」「30 日間 100%全額返金保証」

「万が一、話せない場合は 1 円もありません。」「安心の全額返金保証」

「30 日で英語が話せなければ全額返金します！」の記載。

②ホームページの「掲載内容の変更・更新により生じた損害について責任を負わない」の記載。

第2 申入れの理由

1 24/7 ワークアウトについて

(1) 申入れの趣旨 1 ①について ー24/7 ワークアウトの「安心の全額返金保証」「万が一、痩せられない場合は1円もありません。」「痩せなかった場合 全額返金制度 アリ」の記載についてー

ア 返金条件に関して

(ア) 貴社の 24/7 ワークアウトのホームページにおいては、「安心の全額返金保証」「万が一、痩せられない場合は1円もありません。」の記載が繰り返し表示されています。

上記の貴社ホームページの記載は、ホームページにおいて繰り返し表示されており、一般消費者としては、24/7 ワークアウトを利用して痩せなかった場合に、前提条件なく、貴社から支払った金銭の全額の返還を受けられるものと認識するおそれがあります。

これらの貴社ホームページの「安心の全額返金保証」「万が一、痩せられない場合は1円もありません。」の表示の側に「※退会手数料は含みません。詳しくは利用規約、免責事項をご覧ください。」との記載があり、後述のように利用規約では貴社のトレーナーの言うとおりに実践し、かつ、初回のトレーニングから 30 日間以内に返金の申出をすることが返金の条件になっています。しかし、上記「安心の全額返金保証」「万が一、痩せられない場合は1円もありません。」の表示が大きなフォントで、時には赤い文字等で強調されているのに対して、かかる「※退会手数料は含みません。詳しくは利用規約、免責事項をご覧ください。」の記載は、上記「安心の全額返金保証」「万が一、痩せられない場合は1円もありません。」の表示よりも相当小さい字で、黒文字の目立たな

い記載です（パソコン画面で上記ホームページの「安心の全額返金保証」「万が一、痩せられない場合は1円もいりません。」の表示の記載が高さ 6.59 cmで表示された場合に、その側の「※退会手数料は含みません。詳しくは利用規約、免責事項をご覧ください。」の記載は高さ 0.29 cmの表示にすぎず、表示の高さにおいて約 22.7 倍の差が認められる部分があります。）。

このような表示の仕方からすれば、ホームページを見た一般消費者においては、24/7 ワークアウトを利用して痩せなかった場合に、前提条件なく、貴社から支払った金銭の返還を受けられるものと認識するものと思われます。

- (イ) また、貴社の 24/7 ワークアウトに関する YouTube 掲載動画「Before/After 30 秒 CM 【24/7 ワークアウト】」(<https://www.youtube.com/watch?v=cKWSrG6gluI>)においては「痩せなかった場合 全額返金制度 アリ」との記載が、ほぼ画面全体に大きな文字で約 1 秒程度、表示されています。

この「痩せなかった場合 全額返金制度 アリ」の記載の側には、「会員、トレーナー及び会社の三者での協議の上、会社が承諾した場合。退会手続き料は含みません。詳しくは利用規約、免責事項をご覧ください。」との表示があります。

しかし、「痩せなかった場合 全額返金制度 アリ」の記載は、ほぼ画面全体に大きな文字で表示されているのに対して、「痩せなかった場合 全額返金制度 アリ」の記載の側には、「会員、トレーナー及び会社の三者での協議の上、会社が承諾した場合。退会手続き料は含みません。詳しくは利用規約、免責事項をご覧ください。」との表示は画面の下部に、読むのが困難な小さな字で表示されているに過ぎません（パソコン画面で上記 YouTube 掲載動画の「痩せなかった場合 全額返金制度 アリ」の記載が高さ 14.37 cmで表示された場合に、「会員、トレーナー及び会社の三者での協議の上、会社が承諾した場合。退会手続き料は含みません。詳しくは利用規約、免責事項をご覧ください。」の記載は高さ 0.45 cmの表示にすぎず、表示の高さにおいて約 31.9 倍の差があります。）。

表示される時間も約 1 秒程度しかなく、画面下部の記載を読み切ることは困難です。

このような表示の仕組みからすれば、YouTube 掲載動画の「痩せなかった場合 全額返金制度 アリ」との表示は、一般消費者としては、24/7 ワークアウトを利用して痩せなかった場合に、前提条件なく、貴社から支払った金銭の全額の返還を受けられるものと認識するもの

と思われます。

- (ウ) このような表示の一方で、貴社の 24/7 ワークアウトのホームページに掲載されている「返金規約」では、「もしトレーナーの言う通りに実践しても、痩せなければ、全ての料金を全額返金いたします。その場合は、初回トレーニングから 30 日以内に遠慮無くお伝えください。」と記載されています。

したがって、24/7 ワークアウトにおいては、貴社のトレーナーの言うとおりに実践すること、かつ、初回のトレーニングから 30 日間以内に返金の申出をすることが返金の条件になっています。

そうすると、返金条件の点で、上記ホームページ及び YouTube 掲載動画の表示は、役務の取引条件について実際のものよりも著しく有利であると消費者を誤認させる表示といえ、景表法 5 条 2 号および同法 30 条第 1 項 2 号の「有利誤認表示」にあたり、不当表示であると考えられます。

したがって、上記ホームページ及び YouTube 掲載動画の記載の使用停止、もしくは適切な表示に訂正することを求めます。

- (エ) なお、上記の貴社の YouTube 掲載動画の記載では「会員、トレーナー及び会社の三者での協議の上、会社が承諾した場合。退会手続き料は含みません。」との記載があります。

返金については、上記の貴社のトレーナーの言うとおりに実践すること、かつ初回のトレーニングから 30 日間以内に返金の申出をすることに加えて、会員、貴社トレーナー及び貴社の三社で協議した上で、貴社が承諾することが返金条件となっているのでしょうか。

有利誤認表示に関する内容ですので、貴社における返金条件をご教示くださいますようお願い申し上げます。

イ 返金内容について

また、上記のとおり、貴社の 24/7 ワークアウトのホームページ及び YouTube 掲載動画の表示内容からすれば、一般消費者においては、24/7 ワークアウトを利用して痩せなかった場合に、貴社から支払った金銭の全額の返還を受けられるものと認識するおそれがあります。

しかし、貴社の退会規約には、「退会手数料一律 2,000 円が別途必要になります。」と記載されており、実際の返金内容は、消費者が貴社に支払った金額から 2,000 円を差し引いた金額となっています。

そうすると、この返金内容の点でも、上記ホームページ、テレビコマーシャル及び YouTube 掲載動画の表示は、役務の価格その他の取引条件について実際のものよりも著しく有利であると消費者を誤認させる表示といえ、景表法 5 条 2 号および同法 30 条第 1 項 2 号の「有利誤認表示」に

あたり、不当表示であると考えられます。

したがって、この返金内容の点でも、上記ホームページ及び YouTube 掲載動画の記載の使用停止、もしくは適切な表示に訂正することを求めます。

- (2) 申入れの趣旨 1 ②について ー貴社の 24/7 ワークアウトのホームページの利用規約における、ホームページの「掲載内容の変更・更新により生じた損害について責任を負わないことと致します。」との記載についてー

上記第 2, 1 で指摘したとおり、貴社の 24/7 ワークアウトのホームページの表示からして、一般消費者は、24/7 ワークアウトを利用して痩せなかった場合に、前提条件なく、貴社から支払った金銭の全額の返還を受けられるものと認識するおそれがあります。そして、貴社は、このような一般消費者にから債務不履行責任や不法行為責任を問われる可能性があります。

しかしながら、貴社の 24/7 ワークアウトの利用規約においては、ホームページの「掲載内容の変更・更新により生じた損害について責任を負わないことと致します。」との記載があります。この記載により貴社の債務不履行責任および不法行為責任が免除されることになるのであれば、消費者契約法 8 条 1 項 1 号及び同項 3 号に反し、無効となります。

したがって、貴社の 24/7 ワークアウト利用規約における、ホームページの「掲載内容の変更・更新により生じた損害について責任を負わないことと致します。」との記載の使用停止、もしくは適切な表示に訂正することを求めます。

2 24/7 ENGLISH について

- (1) 申入れの趣旨 2 ①について ー貴社の 24/7 ENGLISH のホームページにおける「レッスン費用を全額お返しします。」「30 日間 100%全額返金保証」「万が一、話せない場合は 1 円もいりません。」「安心の全額返金保証」「30 日で英語が話せなければ全額返金します！」の記載ー

貴社の 24/7 ENGLISH のホームページのトップページでは「レッスン費用を全額お返しします。」「30 日間 100%全額返金保証」との文字が、大きな字で、金色の背景に黒字や赤字で強調して記載されています。この記載の側には「※退会手数料を含みません。詳しくは利用規約、免責規約をご覧ください。」と記載されているものの、しかも上記の「レッスン費用を全額お返しします。」「30 日間 100%全額返金保証」の文字に比べて極めて小さな字で、しかも目立たない黒字で記載されているにすぎません（パソコン画面で上記ホームページの「安心の全額返金保証」「万が一、痩せられない場合は 1 円もいりません。」の表示の記載が高さ 7.88 cm で表示された場合に、その側の「※退会手数料は含みません。詳しくは利用

規約、免責事項をご覧ください。」の記載は高さ 0.42 cm の表示にすぎず、表示の高さにおいて約 18.76 倍の差があります。)

また、貴社の 24/7 ENGLISH のホームページのトップページでは「万が一、話せない場合は 1 円もいりません。」「安心の全額返金保証」との文字が、大きな文字で赤字や金色で強調されて記載されています。この記載の側の「※退会手数料を含みません。詳しくは利用規約、免責規約をご覧ください。」の記載は「万が一、話せない場合は 1 円もいりません。」「安心の全額返金保証」の文字に比べて極めて小さな字で、しかも目立たない黒字で記載されているにすぎません。

さらに、貴社の 24/7 ENGLISH のホームページのトップページでは「30 日で英語が話せなければ全額返金します!」との文字が、赤い背景で強調して記載されております(この記載の側には※退会手数料を含みません。詳しくは利用規約、免責規約をご覧ください。)の記載はありません。)

後述の貴社の 24/7 ENGLISH の返金規約のページをクリックして、返金規約を確認すると、返金規約に教材費については返金の対象外となる旨の記載がありますが、トップページの「レッスン費用を全額お返しします。」「30 日間 100% 全額返金保証」「万が一、話せない場合は 1 円もいりません。」「安心の全額返金保証」「30 日で英語が話せなければ全額返金します!」の記載の側には教材費が返金対象外である旨の記載はありません。そうすると、ホームページを見た一般消費者としては、教材費が返金されないとは思わず、教材費も含めて返金を受けられると認識するものと思われます。

このような記載の仕方からすれば、一般消費者においては、24/7 ENGLISH に参加して 30 日以内であれば、退会手数料も、教材費も含めて、支払った金額の全額の返金を受けられると認識するおそれがあります。

しかし、貴社の 24/7 ENGLISH の返金規約のページでは、「教材費については全額返金の対象外となります」「別途、退会手数料一律 3,000 円が別途必要になります。」との記載があり。実際には、消費者が支払った金額から教材費および退会手数料 3,000 円を差し引いた金額しか返金されないものと思われます。

そうすると、申入れの趣旨 2 ①で指摘した 24/7 ENGLISH のホームページの記載は、上記役務の価格その他の取引条件について実際のものよりも著しく有利であると消費者を誤認させる表示といえ、景表法 5 条 2 号および同法 30 条第 1 項 2 号の「有利誤認表示」にあたり、不当表示であると考えられます。

したがって、上記ホームページの記載の使用停止、もしくは適切な表示に訂正することを求めます。

- (2) 申入れの趣旨 2 ②について ー 貴社の 24/7 ENGLISH のホームページにおける「掲載内容の変更・更新により生じた損害について責任を負わない」の記載についてー

上記第 2, 2(1)で指摘したとおり、貴社の 24/7 ENGLISH のホームページの表示からして、一般消費者は、24/7 ENGLISH に参加して 30 日以内であれば、退会手数料も教材費も含めて、貴社に支払った金銭の全額の返還を受けられるものと認識するおそれがあります。

しかしながら、貴社の 24/7 ENGLISH の利用規約においては、ホームページの「掲載内容の変更・更新により生じた損害について責任を負わないことと致します。」との記載があります。この記載により貴社の債務不履行及び不法行為責任を全部免除されることになるのであれば、消費者契約法 8 条 1 項 1 号及び同項 3 号に反し、無効となります。

したがって、貴社の 24/7 ENGLISH の利用規約における、ホームページの「掲載内容の変更・更新により生じた損害について責任を負わないことと致します。」との記載の使用停止、もしくは適切な表示に訂正することを求めます。

3 まとめ

以上の理由から、貴社においては、上記第 1 で指摘された表示の使用停止、もしくは適切な表示に修正することを求めます。

貴社において、上記表示を、今後、使用停止とする予定があるのか否か、もし適切な表示に訂正する予定があるならば、具体的にどのように訂正するのか、書面により変更後の具体的な表示を、上記期間内に併せてご回答頂くよう申入れます。

以上

《本件に関する問合せ》

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 岩岡・加藤

TEL : 048-844-8972 FAX : 048-844-8973