

2018年(平成30年)8月20日

株式会社トゥエンティフォーセブン 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 048-829-7444

理事長 池本 誠司



再申入書

貴社が運営する24/7 ワークアウトの広告表示及び24/7 Englishの広告表示について、当会からの2018年1月29日付けの「申入書」に対し、貴社より2018年2月9日付の「『申入書』への回答」と題する書面をいただきました。ご対応いただき、ありがとうございます。当会にて、いただいた回答内容を検討させていただきました。

その上で、貴社が運営する24/7 Englishのホームページの広告表示に関して、以下のとおり、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いて、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

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 「安心の全額返金制度あり」の記載。
- 2 「30日以内なら全額返金します レッスン始めた後でも無理と感じたら」の記載。
- 3 「レッスンに参加してみて、途中で『自分には無理そう』『思っていたのと違う』等感じたら、如何なる理由でも参加から30日以内であれば受領済みの入会金及び受講料を全額返金致します。」の記載。

第2 申入れの理由

- 1 申入れの趣旨1 - 「安心の全額返金制度あり」の記載について

貴社の24/7 ENGLISHのホームページのトップページでは「安心の全額返金制度

あり」の文字が、大きな字で、赤字で強調して記載されています。

この記載の側には「※プログラム開始から 30 日以内の申出その他当社規定の要件を満たした場合※詳細は利用規約・免責事項をご確認ください。」との打消し表示が記載され、貴社の 24/7 ENGLISH の利用規約・免責事項のページを確認すると、「毎レッスンで行う全ての小テストにおいて 90%以上の点数を獲得していること。」「毎レッスンで課題を提出していること」「就学規定に基づき算出される授業出席率が 90%以上であること」を満たしていることが全額返金の条件として記載されています。

しかし、そもそも、「安心の全額返金制度あり」の文言からすれば、通常の消費者としては、無条件での全額の返金が保証されていると想定するのであり、「毎レッスンで行う全ての小テストにおいて 90%以上の点数を獲得していること。」「毎レッスンで課題を提出していること」「就学規定に基づき算出される授業出席率が 90%以上であること」の返金の条件を想定しないものです。

さらに、上記の打消し表示は「安心の全額返金制度あり」の文字に比べて極めて小さな字で、しかも目立たない薄くぼやけた文字で記載されているにすぎず、かかる打消し表示の判読は困難です（なお、パソコン画面で上記ホームページの「安心の全額返金制度あり」の表示の記載が高さ 0.98 cm で表示された場合に、その側の「※プログラム開始から 30 日以内の申出その他当社規定の要件を満たした場合※詳細は利用規約・免責事項をご確認ください。」の記載は高さ 0.42 cm の表示にすぎませんし、両者の表示の高さは約 2.3 倍の差があります。）とりわけ、スマートフォンでの打消し表示は、パソコンより表示が小さく、一般消費者にほとんど認識できない状態になっています。

そうすると、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、「毎レッスンで行う全ての小テストにおいて 90%以上の点数を獲得していること。」「毎レッスンで課題を提出していること」「就学規定に基づき算出される授業出席率が 90%以上であること」の条件を満たさなくても全額の返金が受けられると認識するものです。

したがって、申入れの趣旨 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。

2 申入れの趣旨 2 「30 日以内なら全額返金します レッスン始めた後でも無理と感じたら」の記載について

貴社の 24/7 ENGLISH のホームページのトップページには、「24/7 English 3 つのポイント」として、「30 日以内なら全額返金します レッスン始めた後でも無理と感じたら」と記載されております。

この記載の側には、返金条件を示唆する打消し表示はありません。特に、スマート

フォンにおいて「30 日以内なら全額返金します レッスン始めた後でも無理と感じたら」の記載が表示された場合、スクロールしないと打消し表示を見ることができないため、一般消費者において打消し表示を認識するのは困難です。

また、上記の「30 日以内なら全額返金します レッスン始めた後でも無理と感じたら」との表現からすれば、通常の消費者としては、24/7 ENGLISH の授業を十分に理解できない場合や、授業に十分に出席できず課題も提出できない場合でも、30 日以内であれば、全額の返金が受けられるものと認識するところです。

つまり、通常の消費者としては、「毎レッスンで行う全ての小テストにおいて 90% 以上の点数を獲得していること。」「毎レッスンで課題を提出していること」「就学規定に基づき算出される授業出席率が 90%以上であること」等の貴社の返金条件を満たさなくても全額の返金が受けられると認識します。

しかし、上記のとおり、貴社の 24/7 ENGLISH の利用規約・免責事項では、上記の返金条件を満たしていることが全額返金の条件として記載されています。

したがって、申入れの趣旨 2 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。

- 3 申入れの趣旨 3 - 「レッスンに参加してみて、途中で『自分には無理そう』『思っていたのと違う』等感じたら、如何なる理由でも参加から 30 日以内であれば受領済みの入会金及び受講料を全額返金致します。」の記載。

貴社の 24/7 ENGLISH のホームページのトップページでは「レッスンに参加してみて、途中で『自分には無理そう』『思っていたのと違う』等感じたら、如何なる理由でも参加から 30 日以内であれば受領済みの入会金及び受講料を全額返金致します。」と記載されています。

この記載の側には、「※プログラム開始から 30 日以内の申出その他当社規定の要件をみたした場合※詳細は利用規約・免責事項をご確認ください。」との打消し表示が記載されており、貴社の 24/7 ENGLISH の利用規約・免責事項のページでは「毎レッスンで行う全ての小テストにおいて 90%以上の点数を獲得していること。」「毎レッスンで課題を提出していること」「就学規定に基づき算出される授業出席率が 90%以上であること」を満たしていることが全額返金の条件として記載されています

しかし、上記の「レッスンに参加してみて、途中で『自分には無理そう』…と感じたら如何なる理由でも参加から 30 日以内であれば受領済みの入会金及び受講料を全額返金致します。」の記載からすれば、通常の消費者としては、30 日以内であれば、レッスンが難しくレッスンについていけない場合や、レッスンに相当回数の出席ができない場合にも全額の返金を受けられると想定します。

つまり、通常の消費者としては、貴社が返金条件としている「毎レッスンで行う全

ての小テストにおいて90%以上の点数を獲得していること。」「毎レッスンで課題を提出していること」「就学規定に基づき算出される授業出席率が90%以上であること」を満たしていなくても全額の返金を受けられると認識するものです。

そうすると、申入れの趣旨3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。

4 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

事務局長 岩岡 宏保

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