

2019(令和元)年5月10日

株式会社 モイスト 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  
TEL048-844-8972 / FAX048-829-7444  
理事長 池本 誠司

### 再お問合せ兼申入書

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。

今般当会の2018年11月26日付のお問い合わせに対して、同年12月7日付の回答書を頂き有難うございました。そこで、当該回答書について調査・検討をいたしました結果、貴社のご意見を再度伺いたく、以下のとおり、お問い合わせさせていただくとともに、申入れをさせていただくことになりました。

つきましては、本問い合わせに対する回答を、2019年5月24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いたします。なお、本問い合わせ書および貴社からの回答の有無・内容等は当会において公表することがあることを念のため申し添えます。

### 記

#### 1. はじめに

当会が本件に関して、お問い合わせの対象とさせていただきました貴社のWebページ (<https://moist-corp.jp/lp/YUV6/>) は、確認させていただきましたところ現在表示されないようです。

そこで、本書面におきましては、対象となる御社の商品である雑穀麹が、様々なサイトから購入できるようになっている現状を踏まえて、当該サイトからアクセスされる貴社Webページにおいて、従来の貴社のWebページ (<https://moist-corp.jp/lp/YUV6/>) と同じような表示をしないことを求める趣旨で、本件お問い合わせ兼申入れをさせていただくことといたしますので、あらかじめご了承ください。

#### 2. お問い合わせ事項

(1) 当会のお問い合わせ事項①に対して、「2回目の発送日10日前までにご連絡いただくことで初回購入のみを選択することができます」とご回答頂き、その方法としての具体的連絡方法は、確認画面において、最終的に消費者がクリックすることで初

回購入のみが可能であるようにご回答されています。

しかし、御社との契約を御社ご回答のとおりにご回答することが困難との消費者の情報が多く寄せられています。

そこで、上記解約できるとされる確認画面の表示を具体的に開示してください。

(2) 当会のお問い合わせ事項②に対して、「雑穀麹の生酵素チャレンジコースは、毎月自動的に商品をお届けし、初回のお届けのみ格安でお求めになれるコースです」との表示とともに、「初回500円(税込)、2回目以降は1ヶ月あたり金3,960円(税込)となります」と消費者に明示されています」とご回答されました。

しかし、定期購入とは思わずに契約の申し込みをしてしまったという消費者の情報が多く寄せられています。

そこで、「上記毎月自動的に商品をお届けし、初回のお届けのみ格安でお求めになれるコースです」と表示され、「2期目以降という部分」が1回目購入価格を含めた定期購入であることが分かるとされる確認画面の表示を具体的に開示してください。

(3) 当会のお問い合わせ事項②に対して、確認画面にて引渡し時期としての商品発送日を消費者に表示しているにご回答されています。

そこで、商品発送日を表示している確認画面の表示を具体的に開示してください。

### 3. 申入れ事項

#### (1) 申入れの趣旨

① 貴社のWebページ (<https://moist-corp.jp/lp/YUV6/>) の「※毎月お届けするコースです。」及び「※発送日10日前までにご連絡いただければ、いつでも解約や再開が可能です」の表示を削除することを求めます。

② 貴社のWebページ (<https://moist-corp.jp/lp/YUV6/>) の冒頭ページと2ページ目の表示を削除することを求めます。

③ 貴社のWebページ (<https://moist-corp.jp/lp/YUV6/>) の「発送日10日前までにご連絡いただければ、いつでもお休みや再開が可能です」の表示を削除することを求めます。

#### (2) 申入れの理由

##### ① 申入れの趣旨①に関して

御社は、「※毎月お届けするコースです。」「※発送日10日前までにご連絡いただければ、いつでも解約や再開が可能です」との表示により初回購入のみを選択できると回答されました。

そうすると、チャレンジコースは定期購入であることが原則であり、これを解約して、はじめて初回購入のみが可能ということにあります。

したがって、冒頭ページにおいて、定期購入であることが明確に表示されなくてはなりません。

しかしながら、冒頭ページでは、この原則に反して、初回購入価格が大きく表示

されていることから、原則が定期購入であることを消費者が認識することは困難となります。

また、「解約できます」とのご回答は正確ではなく、御社Web上では「お休みできます」と表示されています。「お休み」とは、一時的に停止するという意味に取れますので、契約を解消する解約とは意味が異なります。したがって、明確に「解約」という文言を表示して、消費者に対して、初回購入のみで解約できることが表示されなくてはなりません。それをしないで、初回購入価格が廉価であることを誇大表示することは、顧客の意に反して売買契約の申し込み等をさせるものといえます。

以上のとおり、貴社の当該部分の表示は、顧客の意に反して売買契約の申し込み等をさせるものとして、特定商取引法14条1項2号に違反するものと思料できます。

## ② 申入れの趣旨②に関して

御社のご回答では、確認画面という箇所において、雑穀麹の生酵素チャレンジコースは毎月自動的に商品をお届けし、初回購入価格と2回名以降の1か月あたりの購入価格をとともに表示されているとのこと。御社のご回答から関すると、本チャレンジコースは定期購入であることが当然の前提ということになります。

しかしながら、貴社のWebページ (<https://moist-corp.jp/lp/YUV6/>) の表示から、定期購入が当然の前提であると消費者が認識することは困難であるといえます。

なぜなら、同Web上の冒頭ページでは、初回の購入価格のみが極めて大きな字で表示されている一方で、2回名以降の購入価格がどこにも表示されていないからです。

また、冒頭ページの注文箇所をクリックして飛ぶページ（以降「2ページ目」）には、2回目以降の1か月あたりの購入価格が表示されます。

しかしながら、当該表示から初回購入価格を含めた定期購入であることを消費者が認識することは同じく困難であると言えます。

なぜなら、冒頭ページにおける初回購入価格の極めて大きな表示によって、500円でお試し購入できるとの認識を消費者に生じさせるからです。この消費者の認識により、2ページ目の表示を見ても初回購入価格500円の表示に関心を集中させ、2回目以降の購入価格とは別の契約によるものとの錯覚を生じさせるからです。

したがって、冒頭ページ及び2ページ目を勧案すると、顧客の意に反して売買契約の申し込み等をさせるものとして、特定商取引法14条1項2号に違反するものと思料できます。

## ③ 申入れの趣旨③に関して

御社のご回答では、発送日につき「引渡時期は初回のご注文から10日以内、2回目以降は初回発送後30日～40日以内となります」ということです。また、解約可能日について、チャレンジコースにおける問題のWeb上では「発送日10日前までにご連絡いただければ、いつでもお休みや再開が可能です」と明記されています。そうすると、初回については、注文時点から10日以内が引渡時期（発送日）とされていることから、注文と同時に休み等の解約の申し出をしなければならま

せん。

そうすると、初回の申込みを解約することは不可能であると評価できます。また、確認画面でご回答いただいた内容が表示されていた場合、初回の商品発送後2回目以降の定期購入を解約する場合は、「初回発送の時」から30日～40日以内に2回目の商品が発送されますので、その10日前、即ち、「初回発送の時」から20日～30日以内に行う必要が生じます。次に3回目以降の定期購入を解約する場合がありますが、商品発送日の起算点が「初回発送日の時」であるため、3回目以降は全て初回発送日から遅くとも40日以内に商品が発送されることとなります。そうすると、3回目以降の商品発送日は御社の表示では不明確といえることから、その解約のできる時点も不明確という事態に陥ります。

したがって、3回目以降の定期購入の解約は、いつまでに行えばよいのか不明であり、実際に解約することが困難となることから、顧客の意に反して定期購入の売買契約の申し込み等をさせるものとして、特定商取引法14条1項2号に違反するものと思料できます。

4. 以上、上記2のとおり、お問い合わせをいたしますとともに、上記3(1)の申入れの趣旨のとおり申入れいたします。

以 上

《本件に関する問い合わせ》

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、清水

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