

2018（平成30）年1月29日

株式会社エムアンドエム 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等に対し、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、広告表示等についての検討を行っております。今般、消費者の方から情報提供がありましたため、美容商品の販売に関する貴社の広告表示につき検討した結果、貴社が使用している広告表示には、不当景品類及び不当表示防止法(以下「景品表示法」といいます。)に違反する不当な内容が記載されているということが判明したため、下記のとお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

貴社商品のWebページ上の広告表示について

1 緑色枠内の「初回980円＋税」との強調表示について

貴社がインターネット上で販売しているアフターローション「ゼロファクター」に関するWebページ上の表記（URL1：<https://cp.mandm-ltd.jp/b3nthv6bksp284> 及びURL2：https://zrmem.jp/upload/img/zerofactor/header_ydn.png 等）において、「このページからお申し込みの方、先着100名様 通常¥9,000＋税が、超得お試し継続コース 初回¥980＋税！」との文言が、色鮮やかに大きな文字で強調して表示されています（表示1）。その一方、①2回目以降は価格が6000円及び消費税となること及び②3回以上の利用（URL1の場合。URL2では「4回以上」）が条件となることは、上記の強調表示とは別枠かつ同表示よりかなり小さ

い文字でしか記載されていません（表示2）。

また表示2は表示1より下部に表示されており、表示1をクリックすると直ちに申込フォーム部分にジャンプするようになっているため、表示1を見て関心を持った消費者が表示1をクリックすると、表示2の記載内容に気がつかないまま申込に至るおそれが強いものといえます。

これらの表示は、これを見た消費者が貴社の同商品を購入するにあたり、実際には契約初回の代金980円及び消費税の負担をするのみならず、URL1では3回目、URL2では4回目まで契約を継続し、2回目以降は各回6000円及び消費税の負担を必ずしなければならない契約内容であるにもかかわらず、初回分980円及び消費税の負担のみで商品を購入できるとの誤認を生じるおそれが強いものといえます。これは景品表示法第5条第2号により禁止される有利誤認表示（商品又は役務の価格その他の取引条件について、実際のもの又は当該事業者と同種若しくは類似の商品若しくは役務を供給している他の事業者に係るものよりも取引の相手方に著しく有利であると誤認される表示をすること）に該当しますので、貴社の当該広告表示は同法違反となります。また、貴社による同商品の販売方法は特定商取引に関する法律における通信販売に該当しますが、同法第11条及び同法施行規則第8条第7号は通信販売における広告表示につき、「商品の売買契約を二回以上継続して締結する必要があるときは、その旨及び金額、契約期間その他の販売条件」の明示を義務付けていますので、これらの事項を消費者が正しく認識できないおそれが強い上記広告表示は、同法に反するものといえます。

ついては、このように消費者の負担総額を誤認させるおそれが強く景品表示法の有利誤認にあたり、また販売条件が消費者に分かりやすく明示されず特定商取引法に違反するような広告表示の削除または修正をするよう求めます。広告表示をされる際には、消費者が負担することとなる最低金額の総額等、契約内容を消費者が誤認するおそれのないように表示してください。

2 Q&Aの内容について

上記各URLにはよくある質問としてQ&Aの記載がありますが、そのうち「Q どんなヒゲでも薄くなるの？」との質問に対して「A 大変多くの男性に、広くご愛用いただいております。濃いヒゲでお悩みの方、（中略）何よりの証明だと自負しております。」との回答が記載されています。この問いに対する回答は「個人差がある」という内容になると思われるところ、その点に触れずに多数の利用者がいるとの記載のみを行うことは、誰にでも効果があるとの誤認を生じるおそれが強いものであり、これは景品表示法5条第1号により禁止される優良誤認表示（商品又は役務の品質、規格その他の内容について、実際のもの又は当該事業者と同種若しくは類似の商品若しくは役務を供給している他の事業者に係るものよりも著しく優良であると誤認される表示をすること）に該当し、同法に違反しますので、表示の内容を誤認を生じないような内容に修正してください。

3 「初回¥980試用者募集」との箇所の表示について

「初回¥980試用者募集」との記載のある箇所において、「そこであなたにはほとんどリスクのないチャンス!」「本製品を初回¥980で提供させていただきます」との記載がされる一方、2回目以降の価格及び最低3回または4回の継続が必要である旨の記載はなされていません。そのため、上記1と同様に誤認のおそれがあり、景品表示法及び特定商取引法に違反しますので、このような表示の削除または修正を求めます。

4 「先着100名限定」の表示について

初回980円及び消費税との取引条件が適用される条件として、先着100名限定であるとの記載がなされていますが、当会においてこの表示が少なくとも約4か月間、継続してなされていることを確認しています。仮に、実際には100名に限定していないのに、先着100名限定との表示がなされていた場合には、有利誤認表示に該当し、景品表示法に違反しますので、その場合には、このような表示を削除するよう求めます。

5 確認画面の表示について

同商品について、Webページ上の注文フォームから購入申込を行った場合、確認画面においても、売買代金は1058円と表示されることを確認しています（980円に消費税を加えた額）。

確認画面の表示が求められるのは、消費者が契約内容を正確に理解できるようにするためです。そうであるとすれば、少なくとも3か月間の継続が義務づけられる限り、確認画面においても、3か月の継続が義務づけられる旨及び消費者が必ず負担しなければならない金額の総額が、消費者に容易に認識できる形で表示されるべきものです。

この点、確認画面には、2回目以降の価格の表示及び少なくとも3回または4回の契約が必要である旨及び消費者が必ず負担しなければならない総額の記載は一応なされているものの、当該記載は初回金額やお客様情報の記載と異なる薄い色の文字で記載されています。そのため、消費者が当該内容を読み落とすおそれが強く、また当該記載についてのみ特に薄い色の文字で表示することについて合理的な理由があるものとは考えられません。

また、確認画面には2回目以降の各回毎の商品価格の記載がなされていません。この点も重要な契約条件であるため、確認画面に表示すべきものです。この点、『インターネット通販における「意に反して契約の申込みをさせようとする行為」に係るガイドライン』では、最終確認画面に定期購入契約の主な内容の全てが表示され、その画面上で注文ボタンをクリックしてはじめて申込みになる場合には不当な表示に該当しないと定められており、表示画面の例も紹介されていますので、ご参照ください。

以上の点から、上記のような表示は、消費者が契約内容を正確に理解し、契約するかどうかあらためて意思確認するための確認画面の表示としては不適切です。

確認画面の表示につき、消費者が契約内容を正確かつ容易に理解することのできる表示となるよう修正を求めます。

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

事務局長 岩岡・加藤

TEL:048-844-8972／FAX:048-844-8973