

2019年7月3日

さいたま中央フットケア整体院 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

申入書

当会は、消費者の権利擁護を目的とし、商品、サービス及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。

ところで、貴院のWeb広告(<http://www.ashiura-saitama.com/>)における、貴院が提供している施術の効果を謳った表示及び施術料金に関する表示について、当会から、貴院に対し、平成30年10月23日付け「お問合せ」をお送りさせていただきました。その後、貴院から、当会に対し、平成31年2月26日付けで、ご回答をいただき、当会で検討させていただきました結果、下記のとおり、申入れをいたします。

つきましては、本申入書に対するご回答を、2019（令和元）年7月19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、本申入書及び貴院からの回答の有無・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

本件商品の広告表示中、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。

なお、以下の表示以外にも似たような表示がある場合には、一部まとめて指摘させていただいているものがありますので、適宜ご検討をお願いいたします。

また、キャンセル料については、消費税法基本通達5-2-5、5-5-2の趣旨に照らし、消費税を上乗せしない形にご修正いただけるとのことで、その修正もお願いいたします。さらに、その際、4～7日前のキャンセルの扱いについても、明示する形にして

いただけると、一般消費者の誤解を生じさせにくくなると思われまますので、ご検討のほど、よろしくお願いいたします。

1 施術によって症状が改善する等の以下の表示（貴院のWeb広告の中の「治療メニュー」内の以下の表示）

(1) 「足の甲の痛み改善」 (<https://asikou.jimdo.com/>)内の以下の表示

- ① 「足甲の痛みを素早く改善 3週間以内に3回の来院」との表示とその下にある「長期痛い困る 繰り返し治らない 朝起きた時の激痛」との表示
- ② 「【3回3週間以内】で改善に導く【整体・運動・指導】の独自施術を行って
ます。【どこ行っても・何しても】治らない痛みを改善させるのに特化した【駆け込み寺】的存在。」との表示

(2) 「足裏の痛み改善」 (<https://ashiurasaitama.jimdo.com/>)内の以下の表示

- ③ 「足裏の痛みを素早く改善 3週間以内に3回の来院」との表示とその下にある「長期痛い困る 繰り返し治らない 素早く改善します!」との表示
- ④ 「【3回3週間以内】で改善させる【整体・運動・指導】の独自施術を行って
ます。【どこ行っても・何しても】治らない痛みを改善させるのに特化した【駆け込み寺】的存在。」との表示

(3) 「踵(かかと)の痛み改善」 (<https://kakato-saitama.jimdo.com/>)内の以下の表示

- ⑤ 「踵かかとの痛みを素早く改善 3週間以内に3回の来院」との表示とその下にある「骨棘の痛み 原因不明の痛み 素早く改善させます」との表示
- ⑥ 「【3回】で改善させる【整体・運動・指導】の独自施術を行って
ます。【どこ行っても・何しても】治らない痛みを改善させるのに特化した【駆け込み寺】的存在。」との表示

(4) 「足首の痛み改善」 (<https://ashikubi.jimdo.com/>)内の以下の表示

- ⑦ 「足首(関節)の痛みを1回で8割改善。3日以内に軽い運動ができるようになる。」との表示
- ⑧ 「日本で唯一の足関節調整法。98%治癒が現実となりました。」との表示
- ⑨ 「【3回】で改善に導く【整体・運動・指導】の独自施術を行って
ます。【どこ行っても・何しても】治らない痛みを改善させるのに特化した【駆け込み寺】的存在。」との表示

(5) 「アキレス腱痛み改善」 (<https://akiresuken.jimdo.com/>)内の以下の表示

- ⑩ 「アキレス腱炎を素早く改善 3週間以内に3回の来院」との表示とその下にある「長期痛い困る 繰り返し治らない 素早く改善します!」との表示
- ⑪ 「【3回】で改善に導く【整体・運動・指導】の独自施術を行って
ます。【どこ行っても・何しても】治らない痛みを改善させるのに特化した【駆け込み寺】的存在。」との表示。

(6) 「椎間板ヘルニア治療」 (<https://tuikanbanherunia.jimdo.com/>)内の以下の表

示

- ⑫【3回3週間以内】で改善に導く【骨盤矯正・運動・指導】の独自施術を行っています。【どこ行っても・何しても】治らない痛みを改善させるのに特化した【駆け込み寺】的存在」との表示。
- (7) 「脊柱管狭窄症改善」(<https://sekityukankyousakusyoku.jimdo.com/>)内の以下の表示
- ⑬【3回3週間以内】で改善に導く【骨盤矯正・運動・指導】の独自施術を行っています。【どこ行っても・何しても】治らない痛みを改善させるのに特化した【駆け込み寺】的存在」との表示
- (8) 「座骨神経症治療」(<https://zakotusinkeitu-saitama.jimdo.com/>)内の以下の表示
- ⑭「座骨神経痛を素早く改善 3週間以内に3回の来院」との表示とその下にある「長期しびれ痛み どこ行ってもダメ もう早く治したい!」との表示
- (9) 「変形性膝関節症改善」(<https://hiza-saitama.jimdo.com/>)内の以下の表示
- ⑮「50代変形性膝関節を改善 3週間以内に3回の来院」との表示とその下にある「変形〇脚を改善 確実に改善 もう早く治したい!」との表示
- ⑯【3回3週間以内】で改善に導く【整体・運動・指導】の独自施術を行っています。【どこ行っても・何しても】治らない痛みを改善させるのに特化した【駆け込み寺】的存在」との表示
- ⑰「繰り返す膝関節の痛みを簡単に治す整体法」との表示
- ⑱「変形による〇脚と激痛を早く確実に治したい方は、是非当院へ相談ください。」との表示

2 体験談表示中の以下の表示(貴院のWeb広告の中の以下の表示)

例えば、⑲「椎間板ヘルニア治療」(<https://tuikanbanherunia.jimdo.com/>)内の「患者様の喜びの声」として、「さいたま市 男性 50歳 長年腰痛を繰り返し、今回は何とか繰り返したくないと思い。選んできました。すごく簡単な方法で、ビックリでしたが、今腰痛が全然ないんです。」「栃木 男性 44歳 仕事ができないくらいの腰痛で何度か仕事を辞めています。もうやめたくないので腰痛を完治させたいと思い。ネットで探してきました。今、ほとんど痛みがなく仕事も普通にできます。」「東京 女性 35歳 育児で腰が痛くなり、もう限界と思い駆け込みました。腰痛はほとんどなくなり、産後の骨盤矯正もできて一石二鳥です。体調も疲れにくくなり助かります。」「千葉 女性 40歳 看護師で腰が痛く、レントゲンを撮ったらヘルニアと言われました。牽引・湿布で後は薬を飲むぐらいでごまかしてきましたが、我慢できずインターネットで探してきました。あれだけ痛かった腰が、今は楽になり仕事も頑張れます。」との表示。

3 値引き表示に関する以下の表示(貴院のWeb広告の中の「治療メニュー」内の以下の表示)

例えば、㊸「外反母趾治療」(<https://gaihanboshi-saitama.jimdo.com/>)内で、2回目及び3回目の両側の施術料金について、それぞれ「施術料17,280円→11,880円」とされている表示

第2 申入れの理由

1 景品表示法(以下「法」ということがあります。)の規定

商品・サービスの品質や価格についての情報は、消費者が商品・サービスを選択する際の重要な判断材料であり消費者に正しく伝わる必要があるとの観点から、景品表示法は、商品・サービスの品質又は価格について、実際よりも著しく優良又は著しく有利であると表示することを禁止しています。

禁止される表示には、商品・サービスの品質、規格その他の内容についての不当表示(優良誤認表示。法5条1号)、商品・サービスの価格その他取引条件についての不当表示(有利誤認表示。法5条2号)及び一般消費者に誤認されるおそれがあると認められ内閣総理大臣が指定する表示(法5条3号)があります。

本件では、主に、優良誤認表示(法5条1号)及び有利誤認表示(法5条2号)が問題になると考えております。

2 申入れの対象となる表示の内容について

(1) 施術によって症状が改善する等の表示(法5条1号に該当し得る表示)

ア 貴院は、表示①、③、⑤、⑩、⑭及び⑮によって、あたかも、「3週間以内に3回の来院」をすることによって、例外なく、足の痛み等が改善されたり、治ったりする旨表示しています。

この点、貴院からの回答によれば、改善の段階にはレベルがあること、改善には例外があるとのことでした。

しかしながら、改善の段階にはレベルがあるとして、そのレベルを示す具体的内容やそれを裏付ける合理的な根拠を示す資料やデータが示されておりません。

したがって、効果を裏付ける合理的な根拠を示す資料やデータを持ち合わせることなく、また、例外があるにもかかわらず例外を表示しないで前記表示をすることは、貴院の施術内容について、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ことにより、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められる表示とみなされるものであって、かかる表示をする行為は、景品表示法5条1号に該当すると思われれます。

なお、貴院は、「治る」との表示をしていないと回答されますが、景品表示法上の不当表示となるか否かは、表示の意味内容を個々の表示の文言を個別に評価するのではなく、表示全体から一般消費者が受ける印象により判断されます

ので、例えば、表示①についていえば、「足甲の痛みを素早く改善 3週間以内に3回の来院」との表示とその下にある「長期痛い困る 繰り返し治らない 朝起きた時の激痛」との表示を合わせて読めば、一般消費者は、繰り返し治らなかつたものが、貴院の施術によって治ると表示されていると受け取ると思われます。

イ 貴院は、表示②、④、⑥、⑨、⑪、⑫、⑬及び⑯によって、あたかも、貴院の行う施術は、3回3週間以内で改善効果を有する「独自施術」であり、他の整骨院等では治療しても効果がなかつた症状に対し、貴院が施術すれば改善を期待できる旨表示しています。

しかしながら、貴院からの回答によれば、「独自施術」とは施術の組み合わせ方が独自であるにすぎないようですし、「他の整骨院等で効果がなかつたもの」が貴院の施術で効果が出たことについての説明はなされておらず、効果を裏付ける合理的な根拠を示す資料やデータも示されておられません。

したがって、前記表示をすることは、貴院の施術内容について、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ことにより、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められる表示とみなされるものであって、かかる表示をする行為は、景品表示法5条1号に該当すると思われます。

ウ 貴院は、表示⑦によって、あたかも、貴院で施術を受ければ、足首(関節)の痛みが1回で8割も改善されること、3日以内に軽い運動ができるようになる効果がある旨表示しています。

しかしながら、貴院からの回答によれば、「他の方法よりも効果あります」というだけで、1回で8割も改善されることについて、それを裏付ける合理的な根拠を示す資料やデータが示されておられません。また、例外もあることは自認されております。

したがって、前記表示をすることは、貴院の施術内容について、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ことにより、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められる表示とみなされるものであって、かかる表示をする行為は、景品表示法5条1号に該当すると思われます。

エ 貴院は、表示⑧によって、あたかも、貴院での施術法は、「日本で唯一の足関節調整法」であること、貴院で施術を受ければ、現実に98%治癒する旨表示しています。

しかしながら、貴院からの回答によれば、「ここまで施術しているところはないと思います。(ひたすら足首を施術してますから)」というのみで、日本で唯一の足関節調整法であることをご説明いただいております。加えて、98%治癒するという点については、それを裏付ける合理的な根拠を示す資料やデータが示さ

れておりません。

したがって、前記表示をすることは、貴院の施術内容について、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ことにより、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められる表示とみなされるものであって、かかる表示をする行為は、景品表示法5条1号に該当すると思われます。

オ 貴院は、表示⑰及び⑱によって、あたかも、貴院での施術法は、「繰り返す膝関節の痛みを簡単に治す整体法」であり、その施術を受ければ「変形によるO脚と激痛を早く確実に治」せる旨表示しています。

しかしながら、貴院からの回答中、「ひたすら足首を施術していますから」とある一方で、膝関節についても施術している点で回答とWEB広告上の表示との間に齟齬があるように思われます。また、繰り返す膝関節の痛みを簡単に治せるといふ点や変形によるO脚と激痛を速く確実に治せるといふ点について、特にご説明はありませんし、それを裏付ける合理的な根拠を示す資料やデータも示されておりません。

したがって、前記表示をすることは、貴院の施術内容について、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ことにより、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められる表示とみなされるものであって、かかる表示をする行為は、景品表示法5条1号に該当すると思われます。

カ なお、貴院は、表示⑲を掲載することで、あたかも、貴院で施術を受けることによって、今まで治らなかった腰痛が簡単に完治したかのような体験談を表示しています。

しかしながら、そのような効果について、それを裏付ける合理的な根拠を示す資料やデータが示されておりませんし、体験談を掲載するに当たり、(i)貴院が施術を施した患者の数及びその属性、(ii)そのうち体験談と同じような効果、性能等が得られた者が占める割合、(iii)体験談と同じような効果、性能等が得られなかった者が占める割合等を確認されておらず、各数値も持ち合わせていないとのことでした。

したがって、前記表示をすることは、貴院の施術内容について、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ことにより、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められる表示とみなされるものであって、かかる表示をする行為は、景品表示法5条1号に該当すると思われます。

なお、体験談表示を行うことについて、仮に「上記は使用者個人の感想です。効果効能を保証するものではありません」と記載したとしても、このような表示では打消し表示とは評価されないことは、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」22～24 ページ等から明らかですので、体験談表示中で効果表示を行えば景品表示法5条1号に該当し得ることを念のため申し添えます。

(2) 値引きに関する表示(法5条2号に該当し得る表示)

貴院は、表示⑩として、例えば、「外反母趾治療」(<https://gaihanboshi-saitama.jimdo.com/>)内で、2回目及び3回目の両側の施術料金について、それぞれ「施術料17,280円→11,880円」と二重に価格を表示することによって、あたかも、2回目及び3回目については、本来1万7280円のところを特別に1万1880円で施術を受けられるかのような安さを演出した表示となっています。

この点、二重価格表示を行うには、通常価格での施術実績(又は確実な施術予定)が必要ですが、貴院からの回答によれば、貴院の良心として、2回目以降は1万1880円にしているとのことですので、2回目及び3回目が1万7280円の通常価格で施術されることはない、すなわち、通常価格での施術実績はないし、今後も通常価格での施術を行う予定もないと理解することができます。

したがって、前記表示中、通常価格である1万7280円については、過去又は将来の施術価格として、十分な根拠のあるものと評価することはできず、前記表示は、一般消費者に対し、実際のものよりも著しく有利であると示すことにより、不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められる表示とみなされるものであって、かかる表示をする行為は、景品表示法5条2号に該当すると思われます。

なお、適切な表示としては、単に「11,880円」と記載することなどが考えられます。

第3 結論

以上より、貴院におかれては、第1の1ないし3の各表示の使用を停止いただいた上、適切な内容に変更するよう申し入れます。

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 吉川、清水

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