

2021（令和3）年4月1日

株式会社エムアンドエム
代理人弁護士 ネクセル総合法律事務所
成川 弘樹 様
藪木 健吾 様

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 代表X 048-829-7444
理事長 池本 誠司

再申入書

これまで当会から行ってきた申し入れ等に対し一定のご対応をいただいたことから、当会としては貴社のウェブページ等の推移を見守ってきました。しかし、現在表示されているウェブページを拝見したところ、なお表示上の問題が解消されていないと思料しますので、下記のとおり改めて申入れをいたします。

つきましては、本再申入書に対する回答を2021（令和3）年4月16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、本再申入れ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を念のため申し添えます。

記

貴社商品のウェブページ上の広告表示について

- 1 貴社商品「ゼロファクター Z ローション」に関するウェブページ (① https://zrmem.jp/smp/shopping/lp.php?p=zlotion_teiki_TOP_A&adcd=b3nthv6q8sp475 ② https://zrmem.jp/shopping/lp.php?p=zlotion_teiki_yamamoto_r&adcd=cpeceyv1wpp475&yclid=YSS.1001057331.EAIAIQobChMfu4nq3OzS6gIVUaaWCh2sjgZXEEAYASAAEgJfB_D_BwE) 及び同「ゼロファクター Z リムーバー」に関するウェブページ (③ https://zrmem.jp/shopping/lp.php?p=zremove_teiki_yamamoto) 等の貴社の広告表示において、「180日間全額返金保証」との表示がなされています。

2 しかしこれらの表示において、実際には全額の返金を受けるためには次のような厳格な要件が定められています。

返金条件について「初回から180日間(6回分)までのご請求を滞りなくお支払いただいたお客様のみご利用可能」「6回目分(180日間分)のお支払後、7回目の商品お届け予定日の10日前までに必ずお電話にてご連絡ください」「Zローション」をご購入いただいてから10日以内に使用を開始し、毎日(6ヶ月間)欠かさず、ご使用頂いている方のみが対象」「Zローションダイアリー-CHECKシート」の全項目にご記入していただいていることが必須条件」「初回から6回目までの「商品を使い終わった容器」「ダイアリー-CHECKシート(全て記入済)」「返金申込書」「アンケート」が全て揃っている状態でご郵送いただける方に限り「郵送時の送料は元払いとなります」「ご郵送の際は、配達記録が残り、引受人に手渡しの配達方法(例:書留、ゆうパック、宅配便など)でご郵送ください」「上記条件に満たない場合(「知らなかった」等の申し入れは一切お受けできません)や事前連絡なしのご郵送は返金保証の対象外となります」「お届け日並びに配達サイクルを変更した際は返金保証対象外となります」等の極めて厳格な返金条件が定められており、かつその手続きもまず貴社に電話で申し込みをし、貴社から送付されるメールの添付資料を印刷して記入し、貴社の指定する厳格な郵送方法及び期間を厳守しなければならない等の条件が定められています。これらは一般消費者が全額返金保証という表現から到底予想しえないような非常に厳しい条件である上、使い終わった容器を保持することは消費者が通常は行わない行為であり、実際には条件を満たすことを困難にさせる内容です。

したがって、当該表示は取引条件について実際よりも著しく有利であると一般消費者に誤認させる表示であり、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ものであり、不当景品類及び不当表示防止法第5条第2号に違反します。

3. そこで、これらの点を修正し、広告画面において全額返金保証をうたうのであれば、返金条件を当該表現から消費者が通常想定し得る内容とし、かつ消費者による達成が困難でない条件とするよう、申し入れます。

4. なお、貴社からのご回答についての「公表」につきましては別途回答申し上げます。

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 吉川、清水

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