



〒108-0073
東京都港区三田1丁目4番28号
三田国際ビル22階
TEL : (03)5427-5830 (代表)
FAX : (03)5427-5832

2021年4月16日

特定非営利活動法人
埼玉消費者被害をなくす会
理事長 池本 誠司 殿
(FAX : 048-829-7444)

差出人：株式会社エムアンドエム代理
ネクセル総合法律事務所
弁護士 成川 弘樹
弁護士 藪木 健吾

ファクシミリ発信のご案内

本送付状を含め、合計 3 枚をお送り申し上げますので、ご査収ください。

機密保持上のご注意—このファクシミリの内容は、当事務所の弁護士と上記宛名人のみの間の連絡事項に係わる守秘義務の適用がある機密情報です。従って、ファクシミリの保持、複写及び他への配布は禁じられていますので、ご遠慮下さい。また上記宛名人以外の方が誤ってこのファクシミリをお受け取りになった場合は、お手数ですが直ちに発信人の電話番号へご連絡下さいますよう宜しくお願い致します。

前略

当職らは、株式会社エムアンドエム（以下、「依頼会社」といいます。）の代理人として、貴団体に対し、以下のとおりご連絡いたします。

- 1 依頼会社は、貴団体からの2021（令和3）年4月1日付け再申入書（以下、「再申入書③」といいます。）において、依頼会社が管理する「Zerofactor Z ローション」及び「Zerofactor Z リムーバー」に関する以下のウェブページ（以下、「本件各ウェブページ」といいます。）における「180日間全額返金保証」について、消費者が到底予想しえないような非常に厳しい条件が定められている上、使い終わった容器を保持することは消費者が通常行わない行為であるため、当該

表現が不当景品類及び不当表示防止法第5条第2号に違反する旨の指摘を貴団体より受けました。

(「Zerofactor Zローション」に関するウェブページ)

・ウェブページ1

https://zrmem.jp/smp/shopping/lp.php?p=zlotion_teiki_TOP_A&adcd=b3nthv6q8sp475

・ウェブページ2

https://zrmem.jp/shopping/lp.php?p=zlotion_teiki_yamamoto_r&adcd=cpeceyv1wpp475&yclid=YSS.1001057331.EA1aIQobChMIu4nq3OzS6gIVUaaWCh2sjgZXEAAYASAAEgJfB_D_BwE

(「Zerofactor Zリムーバー」に関するウェブページ)

・ウェブページ3

https://zrmem.jp/shopping/lp.php?p=zremove_teiki_yamamoto

- 2 依頼会社が、「180日間全額返金保証」において「使い終わった容器を保持すること」等の条件を要求している趣旨は、定期購入コースを申し込んだ消費者が、いわゆる全額返金保証制度を利用し、企業から全額返金を受けつつ購入した商品を返却しないことにより、未使用の商品を第三者へ購入価格よりも高値で転売する行為が横行している状況を鑑み、このような転売屋による全額返金保証制度の利用を防ぐことにあります。

転売屋による全額返金保証制度の利用を防ぐためには、製品の全ての使用を客観的に確認する方法が必要となるため、依頼会社といたしましても、止む無く本件各ウェブページに掲載するような「使い終わった容器を保持すること」等の条件を定めているものであり、他に具体的な代替案のない状況での条件の緩和は控えたいと考えております。

貴団体におかれましては、依頼会社の上記事情をご理解いただきますようお願い申し上げます。

- 3 もっとも、今般、貴団体から消費者が「180日間全額返金保証」の条件を誤認する可能性がある旨ご指摘いただいた事実を踏まえ、依頼会社は、2021年4月末日までに、本件各ウェブページにおける「180日間全額返金保証」の表示を以下のとおり修正する予定です。

- (1) 「商品に自信があるからこそ」の下に「毎日ご使用いただき条件を満たした方であれば」の文言を追記
- (2) 「※返金には条件がありますので、条件をご確認ください。」の表示における「条件」(下線部付きのもの)の文言の色を消費者が見落としにくい色に変更
- (3) 「返金保証適用条件の概要」の内容を下記の内容に変更(網掛け箇所は文字色を赤

色等目立つ色に変更する予定です。)

記

- Zローションモテ肌超得継続コースは180日間(6回分)を毎日継続してご使用とご請求を滞りなくお支払いいただいた方のみ対象となります。
- 必ず6回分全て使い終えてから、7回目のお届け予定日の10日前までにお電話にてご連絡ください。事前連絡なしのご郵送は返金保証の対象外となります。
- 返金保証をお受けするには初回から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」のご郵送が必須となります。
- 郵送時の送料及び振込手数料はお客様にご負担いただいております。
- 「知らなかった」等の申し入れは一切お受けできませんので必ず条件の詳細をご確認ください。

※条件の詳細は、申込規約もしくはコチラでご確認ください。

依頼会社といたしましては、上記(1)ないし(3)の修正によって、消費者が「180日間全額返金保証」の条件を誤認する可能性は従前よりも更に低くなったものと考えております。

草々