

# 差止請求書

2021(令和3)年 12月7日

〒107-0052

東京都港区赤坂3-1-2 BIZCORE 赤坂見附8F

株式会社エムアンドエム

代表取締役 帆足 拓馬 殿

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

理事長 池本 誠司(弁護士)

〒330-0064 さいたま市浦和区岸町7-11-5

TEL048-844-8972 /FAX048-829-7444

担当事務局 加藤一彦

## 第1 差止請求について

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法人です。平成21年3月5日に内閣総理大臣から消費者契約法13条に基づく適格消費者団体として認定を受けております。

当会は貴社に対し消費者契約法41条1項の請求として本差止請求書を差し出します(従って、本書が貴社に到達すべき時期から1週間を経過した後は、消費者契約法の定める差止請求に係る訴えを提起することができます。)

つきましては、本書到達後2週間以内に、書面にて貴社の対応をご回答下さい。なお、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。

## 第2 請求の要旨

当会は貴社に対し、下記対象となる表示記載の表示を行うことの停止を請求します。

(表示媒体) 貴社ウェブサイト

(対象となる商品) 「ZerofactoR Zローション」及び「ZerofactoR Zリムーバー」

(対象となる表示)

消費者が実際に返金を受けるためには厳格な要件を満たす必要があるにもかかわらず、「全額返金保証」などと大きな活字で強調するなど、あたかも対象商品について容易に代金全額の返金を受けられるかのような表示。

## 第3 紛争の要点

1. 貴社が販売する「ZerofactoR Zローション」または「ZerofactoR Zリムーバー」（以下「本件商品」という。）を貴社ウェブサイト上で購入する場合、上記対象となる表示（「商品に自信があるからこそ 210日間全額返金保証」等と大きな活字で強調する表示）によって、容易に売買代金全額の返金を受けることが可能であるかのような広告表示がなされています。しかし実際は、Zローションについて①210日間契約、商品の使用及び代金の支払を継続することが条件であり、いつでも解約して返金を受けられるわけではないこと、②使用を止めたいと考えても210日間は使用と代金支払を継続しなければならないことに加え、③3回目分（210日分）の支払の完了から4回目の送付予定日の10日前までという限られた期間に電話での事前連絡を要すること、④通常は使用後早期に廃棄する使用済み容器等を全部保管しておく必要があること、⑤毎日欠かさず使用したうえチェックシートに日々の記録を残しておかなければならないこと等の厳格な条件を満たす必要があるものであり、前記の強調表示から消費者が通常想定する内容と大きく隔たっているにもかかわらず「返金保証適用条件」については別画面に遷移した後に小さな活字で71行にわたる詳細かつ読み取りにくい記載でしかありません。また、「返金保証適用条件の概要」については別画面に遷移できるかどうか不明確であり、いずれも容易に確認することが困難な表示しかありません。Zリムーバーについても、日数が180日間、回数が6回という違いはありますが、同様の内容となっています。そもそも、全額返金保証を謳うことにより消費者の契約への心理的ハードルが下がり、気軽に契約をしやすくなると考えられますが、一方で容器を廃棄せず保管すること等の通常想定できない返品条件を規定しておきながら、「全額返金保証」という広告表示によって契約締結を働きかける表示自体が、有利誤認表示に該当するものというほかありません。

なお、貴社の10月26日付回答書に「180日間分全額返金保証」に変更する旨の回答がありましたが、これは当会が指摘する不当表示の問題を何ら改善したものとはいえません。また貴社は転売対策として厳格な条件を付する必要がある旨述べていますが、そのことは消費者に対し誤認をさせる表示をしてよい理由とはなり得ません。

2. したがって、貴社が返金の条件を維持される以上「210日間全額返金保証」との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. よって、当会は、貴社に対し、上記景品表示法違反の表示につき、同法第30条第1項の規定に基づいて、その停止を請求します。

#### 第4 訴えを提起する予定の裁判所

東京地方裁判所またはさいたま地方裁判所

以上