

2021年12月20日

回 答 書

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 様

株式会社エムアンドエム
代表取締役 帆足 拓馬

拝啓 時下ますますご清祥のこととお慶び申し上げます。平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

貴会からの2021年12月7日付け差止請求について、下記のように回答いたします。

敬具

記

「ZerofactorZ ローション」

1 210日間契約、商品の使用及び代金の支払いを継続する事が条件であり、いつでも解約して返金を受けられるわけではないのご指摘を受け、弊社は、消費者の誤解を無くすべく、広告に条件を記載かつ赤字化し、また申込規約の返金保証にも条件を記載し赤字化していく所存です。

これにより、消費者が1～5回目までで返金が生じると誤認する可能性はなくなるものと考えております。

2 使用を止めたいと考えても210日間は使用と代金支払いを継続しなければならないのご指摘を受け、広告に条件を記載かつ赤字化し、また申込規約の返金保証箇所にも条件を記載し赤字化していく所存です。

これにより、消費者が商品購入時に返金保証の条件を容易に認識できるようになるものと考えております。

3 3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日前という限られた期間に電話での事前連絡を要するのご指摘を受け、弊社は、消費者の誤解を無くすべく、広告に条件を記載かつ赤字化し、また申込規約の返金保証箇所にも条件を記載し赤字化

していく所存です。

これにより、消費者が商品購入時に事前連絡が限られた期間である事を容易に認識できるようにするものと考えております。

- 4 通常は使用后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とのご指摘を受け、広告に条件を記載かつ赤字化し、また申込規約の返金保証箇所にも条件を記載し赤字化していく所存です。

これにより、消費者が商品購入時に使用済み容器を全部保管しておく必要があることを容易に認識できるようにするものと考えております。

- 5 毎日欠かさず使用した上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とのご指摘を受け、チェックシートは条件から削除する所存です。
- 6 広告における返金保証の条件記載箇所には「返金保証適用条件」に遷移できるリンクを新たに2つ設置し、消費者が容易に条件の詳細を確認出来る様にする所存です。また「返金保証適用条件」についても文字のフォントを現状の物より大きくし、消費者が読み取りやすい様にする予定です。

一般消費者の方も、上記のような広告を見ると、使用済み容器や限られた期間であるという条件を見落とすことはなく、条件を知らなかったという認識の相違は避けられると考えられます。

尚、何度も修正が発生すると閲覧されているお客様も混乱される為、貴会より上記案文の追記で問題ない旨ご回答いただけましたら、順次広告上に反映させていただきます。

「ZerofactoR Z リムーバー」に関しても同様の修正を行ってまいります。※別途資料参照

弊社は今後もより一層のコンプライアンス意識をもち、お客様にご満足いただけるサービスの提供に努めて参る所存でございます。

何卒ご理解賜りますようお願い申し上げます。

以上