

2021（令和3）年7月9日

株式会社アルトルイズム代理人
弁護士 小川 松太郎 先生

特定適格消費者団体
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/FAX 048-829-7444
被害回復検討委員長 長田 淳

回答書

当会から株式会社アルトルイズムに対する申入れに対し、貴職より令和3年3月3日付の書面を頂戴しました。貴職からご質問いただいた事項について、下記のとおり回答させていただきます。

記

1 消費者契約法4条1項の該当性について

(1) 当会が本件商品に関するウェブサイトの表示につき、不実告知に該当すると主張する表示は、平成31年3月29日付で消費者庁より本件商品について株式会社アルトルイズムに対して出された措置命令の別表表示内容のとおりです。

すなわち、株式会社アルトルイズムは、本件商品について、ウェブサイト上において、上記措置命令の別表表示内容のとおり表示をすることで、消費者にあたかも本件商品を摂取することで白髪が艶のある黒髪となる効果が得られるという真実または真正でないことを推認されることを告げています。

(2) 消費者契約法4条1項の「勧誘」につき、最判平成29年1月24日判決では、広告のように事業者による働きかけが不特定多数の消費者に向けられたものであったとしても、その記載内容が具体的で個別の消費者の意思形成に直接影響を与えることもあり得るため、不特定多数に向けた広告であるから直ちにその働きかけが勧誘に当たらないということとはできないと判示しています。そして、本件商品のウェブサイトでは、具体的な商品内容や効果が掲載され、消費者が同ウェブサイトを見て本件商品購入の意思を形成していると考えられますので、株式会社アルトルイズムが本件商品について、ウェブサイト上において、上記措置命令の別表表示内容のとおり表示したことは消費者契約法4条1項の「勧誘」に該当するといえます。

(3) 本件商品を購入した消費者は、本件商品を摂取すると艶のある黒髪となる効果が得られると信じたからこそ本件商品を購入したのであって、この効果は本件商品の質に関するものであり、消費者が当該消費者契約を締結するか否かについての判断に通常影響を及ぼすべきものといえます。したがって、本件商品を摂取することで白髪が艶のある黒髪となる効果が得られる旨の表示は「重要事項」に該

当するといえます。

また、上記措置命令において、株式会社アルトルイズムは、本件商品を摂取することで白髪が艶のある黒髪となる効果が得られることの裏付けとなる資料を消費者庁に提出したものの、同資料は合理的な根拠を示すものとは認められないものであったと認定されています。このことからすれば、本件商品を摂取することで白髪が艶のある黒髪となる効果が得られるかのような表示が真実または真正でないものと推認されます。

よって、株式会社アルトルイズムが本件商品について、ウェブサイト上において、本件商品を摂取することで白髪が艶のある黒髪となる効果が得られることを表示したことは重要事項について事実と異なることを告げたといえます（消費者契約法4条1項1号）。

- (4) 本件商品のウェブサイトでは、あたかも本件商品を摂取することで白髪が艶のある黒髪となる効果が得られる旨の多数の表示があり、本件商品のウェブサイトを見た消費者が本件商品を購入する目的は、黒髪となる効果が得ることといえます。したがって、消費者は本件商品のウェブサイトを見て、本件商品を摂取することで白髪が艶のある黒髪となる効果が得られると誤認をして契約の申し込みをしたといえます。
- (5) 以上のとおり、株式会社アルトルイズムが本件商品について、ウェブサイト上に広告を出し、これを見た消費者が本件商品を購入したことは、不実告知による取消しの要件に該当しています。

2 申入れの法的根拠について

貴職は、当会から株式会社アルトルイズムに対する申入れについて、「裁判手続きとは明らかに別個のものであり、到底、被害回復裁判手続きに関する業務に該当するとは考えられません。」「本件法律は、特定の団体に対し、訴訟追行権を認めることを主な目的とするものであり、裁判外における特別な権限を付与するものではありません。」と主張し、改めて申入れの根拠を示すことを求めておられます。

しかし、本件申入れのように、裁判前に特定適格消費者団体が事業者に対し、不実告知取消しに該当する蓋然性が高いことを指摘して自主的返金対応を促し、その結果として消費者の財産的被害の回復が実現されるのであれば、事業者にとっても消費者にとっても被害回復裁判手続きを経ることなく早期に解決することができるのであり、本件申入れに関しては、被害回復裁判手続きの訴訟提起を行うか否かの判断の前提となるもので裁判の準備段階といえるため、被害回復裁判手続きに関連する業務に該当すると考えております。

なお、消費者庁においても、特定適格消費者団体が被害回復裁判手続きを行うことなく、事業者との交渉によって事業者が消費者に対して任意に金銭を返還した事例につき、本制度を創設した効果の1つであると捉えていることも、本件申入れが被害回復裁判手続きに関連する業務に該当すると考えることの根拠となります。

3 回答等公開の法的根拠について

- (1) 貴職は、本件法律65条2項3号、同82条において情報を提供できる相手方は、対象消費者に限定されており、無制限に一般の人を対象とするものではないと主張しています。

しかし、対象消費者がどこにどれだけの人数がいるかは分からない状況において、対象消費者に対し効果的に情報を伝えるための手段として、当会のホームページ上に当会から事業者に対する書面及び事業者からの回答等の書面を公開することは適切な方法であると考えられ、法の趣旨に反したものではありません。そして、消費者にとっては回答等の公開によって被害回復の契機となるのであって、回答等の公開は公益性があるものです。

- (2) また、貴職は、「提供できる情報の内容は、「共通義務確認の訴えを提起したこと、共通義務確認訴訟の判決内容の内容その他の必要な情報」と記載されていることから、訴訟に関する開示可能な客観的事実に限定されており、貴会と事業者との間の事実上のやりとり等は含まれません。」と主張しています。

しかし、本件法律65条2項3号、同82条が定める提供できる情報の内容については、消費者の財産的被害の回復に資する情報であり、本件商品の効果について誤認して契約を締結した消費者に対し不実告知取消しが可能であることを情報提供することが必要であって、訴訟に関する開示可能な客観的事実に限定されることなく公表すべきと解されることについては、当会の令和2年12月2日付回答書第2項に記載のとおりです。

そして、当会の主張及び貴職の回答等の公開については、貴職が主張するような「一方的な主張」だけを公開するものではなく、本件商品の効果について合理的根拠なく事実と異なる表示をしていることを、消費者庁の措置命令に関する指摘事項を根拠として摘示する一方で、当会の主張に対する事業者からの主張・反論についてもそのまま掲載をしており、消費者が事業者の主張についても検討する機会を設けております。したがって、事業者に損害を与えるような方法での公開を行っているものではなく、当会の回答等の公開が名誉毀損行為に該当するものではないと考えております。

以 上

《本件に関する問合せ先》

特定適格消費者団体

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、加藤

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