

申 入 書

2022（令和4）年10月24日

〒150-0002
東京都渋谷区渋谷3丁目10-18
株式会社ARROWS
代表取締役 宮坂尚吾 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
〒330-0064 さいたま市浦和区岸町7-11-5
TEL 048-844-8972 / FAX 048-829-7444
理事長 池本 誠司

第1 申入れについて

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、以下のとおり申し入れを致します。

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 申し入れの趣旨

当会は、貴社に対し、特定商取引法58条の19第1号、第2号及び第3号に基づき、下記表示媒体欄記載の貴社のウェブサイトにおいて、貴社が供給している下記対象となる表示記載の表示を行うことの停止を申し入れます。

(表示媒体)

貴社ウェブサイト

https://ec.by-the-salon.com/lp?u=cw_ob_xF7yPfh

(対象となる表示)

(1) 広告画面における「180日間全額返金保証」の虚偽誇大広告表示

「クリスタルホワイトチャレンジコース」の広告画面において、「180日間返金保証」の適用を受けるためには、実際には、6回分（6か月180日分）を継続的に利用しかつその代金を全額支払った場合であることのほか、6回分の納品書すべて及び6回分の全商品パッケージ（空のチューブ・箱）を返送すること、180日経過後5日以内に電話で返金保証の申込みをしかつその後5日以内

に必要書類等をすべて送付することなど、「返金保証」の条件として通常想定できないような厳格な打消し条件があるにもかかわらず、これらの解約返金条件を容易に認識できるように表示することなく、「特別な特典」、「使い切っても返金保証180日間」などとあたかも消費者にとって特別に有利な返金保証特典利用できるかのような表示（特商法12条）。

第3 申し入れの理由

1 貴社は、インターネット上の貴社ウェブサイトにおいて申込みを受ける通信販売の方法により、商品名「CRYSTAL WHITEクリスタルホワイト」（以下「本件商品」という。）を販売することを業としています。

2 「クリスタルホワイトチャレンジコース」の広告画面の表示

貴社のウェブサイトにおいて美容液である本件商品の広告を行うに際し、本件商品の効能効果を強調する表示とともに、「休止・解約はいつでも可能です。」、「お得なチャレンジコースはこちら!」、チャレンジコース限定のご案内です。」、「単品購入価格11,890円 初回特別価格2,980円（約75%OFF）」、「2回目以降は6,974円（約41%OFF）」、「全国どこでも送料無料」、「使い切っても返金保証 180日間 詳しくは利用規約をご覧ください。」、「本コースは解約のご連絡がない限り30日毎に自動でお届けする定期コースです。」、「本コースは初回での休止・解約に限り定価との差額請求（8,910円）が発生します。」などと、一般消費者にとって有利な販売条件により購入できるかのような表示を強調するとともに、「今すぐお得に注文する」のボタンをクリックすると、貴社の様式により申込みを行う特定申込み画面に遷移します。

3 広告画面における「返金保証180日間」に関する虚偽誇大広告表示

(1) 貴社の「クリスタルホワイトチャレンジコース」の広告画面には、「チャレンジコース限定のご案内です。」、「定期購入限定 特別な4つの特典」の一つとして、「使い切っても返金保証180日間 詳しくは利用規約をご覧ください」などと、あたかも消費者に特別に有利な返金保証特典があるかのような強調表示があります。

(2) しかし、「返金保証180日間」の下に表示されている「詳しくは利用規約をご覧ください」をクリックすると、「SHOPPING GUIDE」のページに遷移し、「注文について」「配送について」「お支払いについて」「返品・キャンセルについて」「定期コースについて」「悪戯注文・転売目的の注文について」「お問合せ先」の見出しが列挙されていますが、「返品・キャンセル」の表示をクリックしても、返金保証180日間の条件に関する表示はありません。そして、「定期コースについて」の表示をクリックすると、10種類に上る各種定期コースの詳細が約100行にわたって表示され、その下に「発送時期」がコース別に約30行にわたり表示され、その下の「返金保証」の見出しにより3種類のコースの一つとして「CRYSTAL WHITEチャレンジコース」の返金保証の条件が表示されています。

そして、「180日間返金保証」の適用を受けるためには、「(1)定期コースを

始めてお申込みいただいたお客様であること、(2)初回及び定期割引価格商品の6回分の代金を滞りなくお支払い済みであること、(3)初回を除く定期割引価格商品を6回分(6か月180日分)継続にご利用いただいたこと、(4)初回同梱のレコーディングシートへご利用生活実績を全て記録していただいたこと、(5)以下の書類3点を全てご返送いただくこと(ご返送のための送料はお客様負担となりますので、あらかじめご了承ください)①初回特別価格商品2袋と定期割引価格商品6回分の納品書全て、②初回2袋と定期割引価格商品6回分の全商品パッケージ(袋)、③初回同梱のレコーディングシート(全て記入済に限り、(5)定期割引価格商品の6回継続使用(初回ご注文から180日経過)後、5日以内にお電話に返金保証のお申し込みを頂き、お申し込みから5日以内に郵送にて必要書類を全てお送りいただくこと。」などと記載されています。

- (3) これらの条件は、契約締結当初から準備をしておかなければ実行不可能な極めて厳格な条件であり、また「6回継続使用(初回ご注文から180日経過)後、5日以内に返金保証の申出をする」ということは、180日間1日も間を空けることなく毎日利用を継続したという意味だと解されるどころ、これも契約締結当初から厳密な使用管理をしなければ実行できない極めて厳格な条件であります。

つまり、「特別な4つの特典。使い切っても返金保証180日間」という強調表示からは通常想定できないような厳格な打消し条件であります。貴社の広告表示には、「返金保証180日間」という表示の下に「詳しくは利用規約をご覧ください」という表示があるものの、リンク先の「SHOPPING GUIDE」は、多数のコース契約の各種契約条件に紛れる状態で記載されているだけであり、これでは「180日間返金保証」の強調表示を打ち消す内容が容易に認識できるような表示とは言えません。

したがって、「180日間返金保証」の表示は、消費者に対し著しく有利な返金保証の特典があるかのように誤認させる表示(特商法12条)に該当します。

- (4) さらに、特定申込画面(改正特定商取引法12条の6)に申込者の住所・氏名等の必要事項を記入した後の確認画面の下段に、「利用規約について同意して申し込みます」という記載があるところ、利用規約13条(本サービスの提供について)には、180行以上にわたって各種コースの契約条件・提供条件が表示された後に、180日間返金保証に関する上記と同様の条件が記載されており、広告画面において強調されている180日間返金保証の打消し表示として容易に読み取れる内容でないことが明らかです。

4 まとめ

よって、当会は、貴社に対し、特定商取引法58条の19第1号、2号、3号に基づき、申入れの趣旨「対象となる表示」記載の表示を行うことの停止を申し入れます。

5 質問事項

貴社の2022年6月以降の上記Webサイト上の特定申込画面には、「クリスタルホワイトチャレンジコース」から「クリスタルホワイトチャレンジコース(特別割引クーポン適用)」への変更表示が見当たらなくなっているようですが、「利

用規約」または「SHOPPING GUIDE」には「クリスタルホワイトチャレンジコース（特別割引クーポン適用）」のコースが表示されています。これは、今後もこのコース変更の広告表示を再開する可能性があるという意味でしょうか。この点については貴社の方針をご説明下さい。

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 加藤

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