

2024(令和6)年2月6日

〒150-0002 東京都渋谷区渋谷2丁目12-24 東建・長井ビル3階  
株式会社 PURCHASE 御中  
代表取締役 浅谷 治栄 殿  
代表取締役 朽尾 大 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



## 申入書

### 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被害防止のため、事業者の不当勧誘行為や不当条項使用に対し、差止請求権を行使することができる消費者契約法第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。

当会では一般消費者と事業者との間で締結される消費者契約につき、消費者の権利擁護の観点から、広告表示、勧誘方法及び契約条項についての検討を行っております。

この度、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、2024年2月27日までに、書面にて本申入書に対するご回答を下さい。

なお、本申入書及び貴社からのご回答の有無・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 申し入れの内容

- 1 貴社ウェブサイト ([https://concle.shop/lp?u=google\\_brand&](https://concle.shop/lp?u=google_brand&)) において通信販売をしております「concle (コンクル)」(コンタクトレンズの定

期購入) (以下、「本件商品」という。) に関する 2023 (令和 5) 年 10 月 20 日付け申入書 (以下、「前回申入書」という。) に対して、貴社から回答書をお送りいただき、同回答書にて、一部、改善されるとのことではありました。

しかしながら、前回申入書における申し入れの趣旨として広告画面における削除を求めておりました下記表示については、一切、削除、その他修正等がなされておられません。

「無料で試せるチャンス！」

「まずは無料でお得にコンクルを始めよう」

「無料お試し体験」、「無料でお試し」

「無料お試し体験 10 日間分」

確かに、貴社の販売においては、10 日分の無料部分が存するものではありませんが、同ウェブサイトにおける申込みは、当該無料部分 (お試し部分) のみの申込みとなるものではなく、その後の有料 (有償) となる定期購入を含むものです。

そして、次回配送予定日の 4 日前までに解約の手続きがない限り定期便は自動的に継続するということからしますと 10 日分を無料で試した上で継続するかどうかの判断することはできないこととなります。

そうである以上、上記における表示は、消費者に対して、10 日間無料のお試しのみの申込みと誤認させるものであり、適切な表示とは言えないと考えます。

さらに、「無料お試し体験に申し込む」との申込みボタンの枠外下部に「解約の手続きがない限り定期便は自動的に継続します」との記載が追加されていますが、明らかに文字サイズが小さいものとなっています。

そこで、再度、上記表示の削除を求めるとともに、同一枠内に同一文字サイズとして、有料の定期購入の申込みとなることも明確となるように表記をすることを求めます。

2 本件商品は、90 日分がまとめて届くものであるところ、その総額も明確に表示がされているものでもありません。

また、スクロールする冒頭より「無料お試し体験に申し込む」との申込みボタンが存在し、かつ、画面下部には常に申込みボタンが表示されている状態となっているところ、その契約内容を明確に認識しないまま、同申込みボタンをクリックする消費者も想定されているものです。

しかしながら、申込みボタンをクリックした後に表示される「お客様情報の入力」等の画面においても、金額が明確に表示されているものでもなく、画面下部に下記の記載がありますが、この記載も明らかに文字サイズが小さいものです。

【ご確認ください】

- 今回の決済：250円(税込:275円)  
- 初回お試し体験(20枚) 0円 + 送料 250円
  - 次回以降の決済(3ヶ月毎)：12,540円(税込:13,794円)  
- 1ヶ月分(60枚) 3,980円 \* 3ヶ月分 11,940円 + 送料 600円
  - 次回配送予定日：今回発送日の約10日後  
日程はあくまで目安です。詳細はマイページをご覧ください。
  - 解約受付期限：次回配送予定日の4日前まで
- 2回目以降の決済・発送は3ヶ月毎に3ヶ月分(両目分/180枚)ずつとなります。2回目以降のお届け先が沖縄県の場合の定期便の送料は1,320円(税込)となります。2回目以降にキャリア決済・DSK後払い・NP後払い・代金引換をご利用のお客様に限り、手数料としてキャリア決済440円、DSK後払い・NP後払い・代金引換550円(税込)を別途頂戴しております。
- 受け取り回数に縛りはございませんが、解約の手続きがない限り定期便は自動的に継続します。次回配送予定日(マイページから確認可能)の3日前に次回配送分の決済が行われます。解約をご希望の場合は、4日前までにお電話にて弊社お問い合わせ窓口(050-3159-7806/平日11時-17時)までご連絡下さい。詳細はキャンセルポリシーをご覧ください。

そこで、「お客様情報の入力」等の画面における上記の記載も他の表記と同一文字サイズにおける表記とすることを求めます。

- 3 ところで、上記の回答書にて、最終確認画面内の金額表示、注意書きのスクロールについて削除、廃止をされたとのことですが、修正された貴社ウェブサイトを押見しますと、上記のとおり、申込みボタンをクリックした後、「お客様情報の入力」等の画面に移動をしますが、同画面の下部に「ご注文完了へ」というボタンが表示されています。

これに対して、従前は、「お客様情報の入力」等の画面の下部にて「申し込み内容を確認する」とのボタンがあり、同ボタンをクリックした後、「ご注文確認画面」(最終確認画面)に移動した上で、「ご注文完了へ」というボタンをクリックすることで注文完了となっていたかと思えます。

この点、修正された貴社ウェブサイトでは、「お客様情報の入力」等の画面の後、「ご注文完了へ」というボタンをクリックすることで直ちに注文完了となるということでしょうか。それともあらためて最終確認画面が表示されるのでしょうか。

また、最終確認画面が存するとしましたら、上記のとおり、最終確認画面内の金額表示、注意書きのスクロールについて削除、廃止をされたという貴社の回答について、具体的にどのように修正がなされているのかについて、注文完了までの流れも含めて、スクリーンショット等により具体的な画面をもって、ご説明をいただければと思います。

- 4 本件商品については、「無料お試し体験のみの解約もOK」として解約を認めるものですが、特定商取引法第11条第5号、第12条の6第1項において広告画面、申込画面にて「契約の申込みの撤回又は契約の解除に関する事項」の

表示義務があり、その内容として電話による解約の場合は確実につながる電話番号を掲載しておくことが必要とされています。

しかしながら、貴社ウェブサイトにおける表記は、上記2の枠内に電話番号の記載があるものの、極めて小さな文字であり、その他「特定商取引法に基づく表記」「キャンセルポリシー」には、解約をするための電話番号等の表示がないかと思えます。さらに、「よくあるご質問」にて解約方法を確認しようとしても、「その他の質問について」をクリックし、「その他のご質問については、こちらからお問い合わせください。」をクリックし、「ご解約を検討中の方へ 専用ページはこちら」というボタンをクリックというように、多数回のクリックが必要であるとともに、さらには、STEP1としての「解約前アンケートへご回答」終了後に、「チャットボットで専用の電話番号をご案内致します」とされています。

かかる表示及び解約に至るためのプロセスについては、消費者の解約を不当に制限するものであるとともに、上記の特定商取引法における表示義務にも違反しているものと考えられます。

そこで、広告画面、申込画面のいずれにおいても、解約方法として電話番号等を消費者において明確に認識しうる位置に、他の表記と同程度の文字サイズにて表記し、消費者が同電話番号から解約の意思を伝えることが可能とするように求めます。なお、本来的には、貴社は、365日24時間、ウェブ上にて購入申し込みを受け付けていることからすれば、解約についても同様にウェブ上で可能とすることが妥当であることは付言しておきます。

- 5 前回の申入書において、①「継続率 約90%」、②「リーズナブルな料金 ユーザーは平均して年間約4万円を節約しています。」の各根拠をお問合せさせていただいたところ、①については、「21年9月の新規顧客213名の継続率」、②については、「21年9月に行ったユーザーアンケートでの回答」をそれぞれ参照されたとのことでしたが、①については、最初の10日分から次の3か月分の継続がなされた率ということでしょうか。それとも、より長期の継続率を示されているものでしょうか。具体的な継続率の算定方法等をお教えてください。

また、②については、具体的に、何名に対して、どのような質問によるアンケートを実施し、結果、どのような回答がえられたのか（回答人数等も含む）についても、お教えてください。

ところで、「復活 大好評のため、完売となっていました但即出荷可能となっております！」として1~3か月前が「受付終了 完売御礼」との表示をしている点については、具体的に新規顧客の獲得を停止していた期間をご回答い

ただきましたが、当会にて令和5年11月29日、30日の貴社ウェブサイトを確認したところでは、特段、受付を停止しているものではなかったと認識していますが、前記の貴社ウェブサイトでは、現在も3か月分の完売等の表記は記載されています。

この点、11月分も完売していたということでしょうか。仮に、受付を停止されていた場合、ウェブサイト上ではどのように表示等がされているのでしょうか。

ところで、貴社の別のURLのウェブサイト (<https://concle.shop/>) においては、「受付終了 完売御礼」の表記がありません。この点、両ウェブサイトにて表示が異なるのは、どのような理由によるものなのかについても、お教えください。

以 上

《本件に関する問合せ先》

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 清水

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