

2023(令和5)年10月20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、2023年11月10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 申し入れの趣旨

当会は、貴社に対し、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について、削除、又は修正等を申し入れます。

(表示媒体)

貴社ウェブサイト https://concle.shop/lp?u=google_brand&

(対象となる表示)

削除を求める表示

- ・ 広告画面における下記の表示
「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」

修正等を求める表示

- ・ 特定申込み画面、及び、最終確認画面における商品名「concle 無料お試し体験」の記載を修正し、定期購入であることが明確に分かるような表示をすること
- ・ 特定申込み画面における「利用規約/キャンセルポリシーに同意して申込みます。」のチェック欄を消費者自らがチェックをするようにするとともに、解約内容・条件等の適切な表示をすること
- ・ 最終確認画面における金額の表示について、消費者が負担することになる金額が明確に分かるような表示をすること
- ・ 最終確認画面において、解約内容・条件等の適切な表示をすること

第3 申し入れの理由

1 貴社は、インターネット上の前記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、「concle (コンクル)」としてコンタクトレンズに関する解約の手続きがない限り自動的・無期限に商品購入が継続する定期購入による販売（以下、「本件商品」という。）を業としています。

2 「concle (コンクル)」の広告画面の表示の問題点

(1) 貴社ウェブサイトにおいて本件商品の広告を行うに際し、「継続率 約90%」、「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。」などと、本件商品の有用性を強調する表示とともに、トップ画面にて、「無料で試せるチャンス！」と表示し、スクロールした後にも、「まずは無料でお得にコンクルを始めよう」といった表示がなされています。

この点、「無料で試せる」、「まずは無料で」、その他貴社ウェブサイトにおける「無料お試し体験」、「無料でお試し」という表現は、お試しや、暫定的な申込み、すなわち、単発的な申込みと受け止められるものであって、同ウェブサイト内において「サブスク」として定期購入であることを表示しているとしても、そのことから直ちに、定期購入自体の本契約に至るとは認識し得ないものとなっています。

また、大きく「無料で試せるチャンス！」と表示された直下に表示された「無料お試し体験に申込み」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（当該サイト画面のスクロールをしていった最下部）に飛ぶ形になっておりますが、同特定申込み画面における商品名は、「concle 無料お試し体験」と表示されており、トップ画面のみを見て申込みに至る場合、なおのこと、上記のように定期購入であることを認識しないまま申込みに至る蓋然性が高いものと思われま

- (2) この点、不当景品類及び不当表示防止法（以下、「景表法」と言います。）においては、商品・サービスの品質や価格についての情報は、消費者が商品・サービスを選択する際の重要な判断材料であり消費者に正しく伝わる必要があるとの観点から、景表法は、商品・サービスの品質又は価格について、実際よりも著しく優良又は著しく有利であると表示すること等を禁止しています（景表法5条2号）。

また、特定商取引に関する法律（以下、「特商法」と言います。）においても、広告表示において、商品の性能や価格等に関して、著しく事実と相違する表示をし、又は実際のものよりも著しく優良であり、若しくは有利であると人を誤認させるような表示をしてはならないとされています（特商法12条）。

そして、本件の上記各表示は、商品・サービスの価格その他取引条件について、著しく有利と誤認させる不当な表示（有利誤認表示）に該当すると考えられます。

3 貴社の特定申込み画面、及び、最終確認画面の問題点

- (1) 貴社の特定申込み画面において、上記のとおり、その商品名が「concle 無料お試し体験」と表示されているとともに、最下部に小さな文字にて、「利用規約/キャンセルポリシーに同意して申込みます。」と表示され、そのチェック欄は、消費者（申込者）自らがチェックするのではなく、最初からチェックが入力された状態（消費者がチェックを外さない限り、同意したことになる状態）となっております。

このような確認方法では、消費者に対して、本件商品が定期購入であること、その解約方法（次回配送予定日の4日前までに電話にて連絡が必要なこと）などの説明がなされているとは言い難いものです。

さらに、最終確認画面においても、特定申込み画面同様に、商品名は「無料お試し体験」と表示されるとともに、冒頭に記載されている金額表示は、「単価：0円」、「個数：1個」、「小計：0円」となっており、事実と合致しないものでもあります。

なお、上記表示の下部に、より小さな文字により金額表示等がなされているものですが、同表示は、一定の表示枠内におけるもので、同枠内においてスクロールをしなければ、定期購入であること、2回目以降の金額、解約方法などを確認できない状態にあり、消費者として、申込みの対象となる契約内容・条件等を適切に把握しうる状態あるとは言えませ

ん。

- (2) この点、特商法は、特定申込み画面において、一定の表示すべき事項を定めるとともに、仮に、表示をしていたとしても、その表示の内容（文字サイズ、表示位置、表示方法など）からして人（消費者）を誤認させるような表示を禁止しているものです。

そして、上記の表示等からしますと、実際には、解約の手続きがない限り自動的・無期限に商品購入が継続する定期購入契約であるにも関わらず、あたかも無料にてお試しができるかのような申込み画面・最終確認画面であり、契約内容の分量、価格、解約方法・条件等の表示すべき事項（特商法12条の6第1号）を表示していない、又は人（消費者）を誤認させる表示（同法12条の6第2号）に該当することが明らかです。

4 まとめ

よって、当会は、上記のとおり、本件各表示が、景表法、特商法に触れるものであることから、貴社に対し、景表法30条1項2号、特商法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」記載の表示について、削除、又は修正等をするための申し入れをします。

なお、広告画面において、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。」につきましても、その根拠が明確ではない場合には、不当な表示となり得ます。また、同様に、「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か月前、2か月前、3か月前のいずれも「受付終了 完売御礼」との表示になっていますが、1～3か月前のものが「受付終了」をしていることは当然であります。

そこで、上記①及び②の表示の根拠、並びに、③「完売御礼」として貴社が実際に販売を停止していた時期について、お教えてください。

仮に、かかる根拠等が明確ではない場合、上記①乃至③につきましても、削除、又は修正等をお願いいたします。

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