

2025年1月7日

特定非営利活動法人
埼玉消費者被害をなくす会 御中

〒902-0068
沖縄県那覇市真嘉比1丁目10-2
SUN・PLAZA・GINOZA 2階
株式会社HAL
代表取締役 座波長

お問合せに関する回答書

拝復 貴機構の2024年12月11日付「申入書」と題する書面を拝受いたしました。つきましては、本書につきお問合せの回答及び弊社内で対応した内容を下記の通りご回答申し上げます。

敬具

記

1、お問合せの趣旨に対する回答

貴機構から、Dr.Stick typeX についての広告表示につきまして、いくつかのご指摘をいただいております。それぞれのお申入れにつきまして、改善・修正もしくは根拠となるものを提示の上、回答させていただきます。

2、各お問合せに対する回答

広告表示①

「本体相当分無料！ 11,220円OFFで今すぐ手に入れる！」（「広告表示①」といいます。）

消費者庁作成の『不当な価格表示についての景品表示法上の考え方』によれば、二重価格表示を行う場合、比較対照価格がどのような価格であるかを正確に表示することが求められています。これに対し、広告表示①では、比較対照価格が表示されていないことから、不当景品類及び不当表示防止法5条2号に違反し、消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあるものと思料いたします。

したがって、広告表示①について、その使用を取り止めるか、又は消費者を誤認させない表示に修正するよう申し入れます。

なお、広告表示①の比較対照価格が単品価格である場合、単品価格で本件商品を販売した個数をお知らせください。

回答内容：

「11,220円OFF」に関しましては、単品価格14,200円と定期初回特別価格2,980円の差額になります。比較対照価格がわかるように注釈にて「※単品価格からの割引額」と記載を追加しました。

<修正前>



<修正後> ※只今キャンペーン期間中のため一部表示が異なります。



●単品価格での販売実績数について

販売ページは同LPのフッター部分(ページの最下部)にあります。そこから「各単品商品購入」というボタンを押下しますと、通常単品価格のスターターキット14,200円での購入が可能です。

(実際の販売URLはこちらです:https://ec.dr-stick.shop/shop/products/t-pod-14000_bc)

販売開始日：2022年7月6日～

価格14,200円 → 販売数284件※2024年12月19日時点

広告表示②

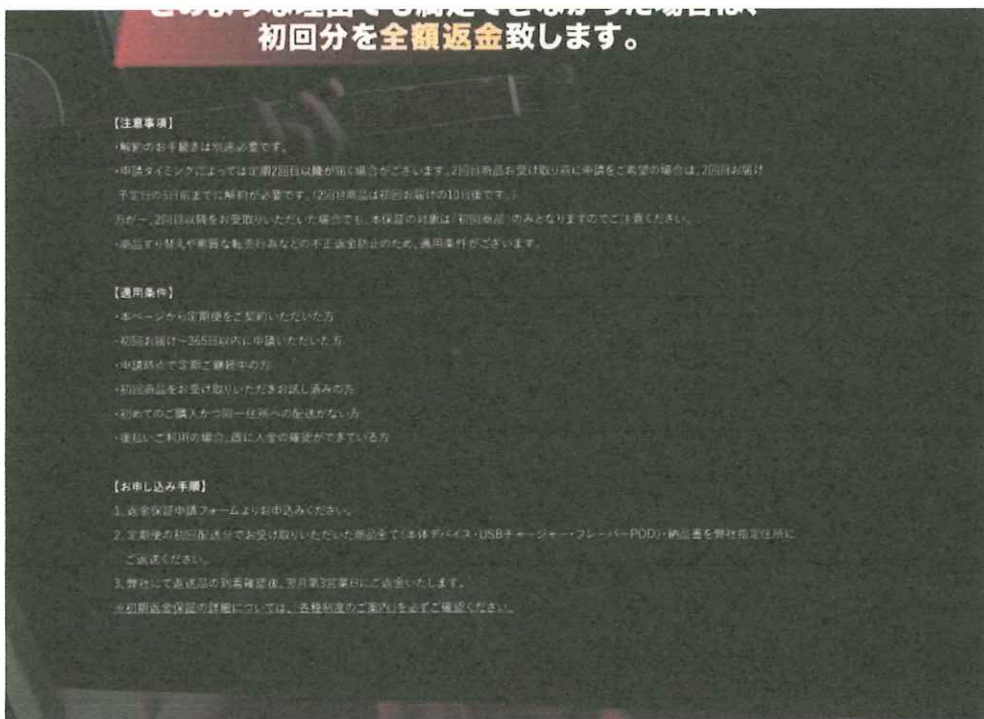
「どのような理由でも満足できなかった場合は、初回分を全額返金致します。」(以下「広告表示②」といいます。)

消費者庁作成の『打消し表示に関する表示方法及び表示内容に関する留意点(実態調査報告書のまとめ)』によれば、商品に関して強調表示を行う一方、これについて例外などがあるときは、その旨の表示を分かりやすく適切に行うことが求められています。これに対し、広告表示②では、その下部において、注意事項、適用条件、お申し込み手順が記載されていますが、その文字が小さく、見にくいことから、あたかも無条件で初回分全額返金保証を受けられるものと、消費者を誤認させるおそれがあります。したがって、広告表示②について、不当景品類及び不当表示防止法5条2号に抵触するおそれがあるものと思料いたしますので、その使用を取り止めるか、又は消費者を誤認させない表示に修正されるよう申し入れます。

回答内容：

LPのSP版(スマートフォン版)では、他の注釈と同じサイズで表示しておりますのでフォントサイズは現状のままにし、枠で囲みました。PC版については、フォントサイズを2pt大きくし、枠で囲む修正をおこないました。

<PC版 修正前>



<PC版 修正後>

初回分を全額返金致します。

【注意事項】

- ・解約のお手続きは別途必要です。
- ・申請タイミングによっては定期2回目以降が届く場合がございます。2回目商品お受け取り前、申請をご希望の場合は、2回目お届け予定日の5日前までに解約が必要です。(2回目商品は初回お届けの10日後です。)
- ・万が一、2回目以降をお受け取りいただいた場合でも、本保証の対象は「初回商品」のみとなりますのでご注意ください。
- ・商品すり替えや悪質な転売行為などの不正返金防止のため、適用条件がございます。

【適用条件】

- ・本ページから定期便をご契約いただいた方
- ・初回お届け～365日以内に申請いただいた方
- ・申請時点で定期ご継続中の方
- ・初回商品をお受け取りいただきお試し済みの方
- ・初めてのご購入かつ同一住所への配送がない方
- ・後払いご利用の場合、既に入金の確認ができています

【お申し込み手順】

1. 返金保証申請フォームよりお申込みください。
2. 定期便の初回配送分でお受け取りいただいた商品全て(本体デバイス・USBチャージャー・フレーバーPOD)・納品書を弊社指定住所にご返送ください。
3. 弊社にて返送品の到着確認後、翌月第3営業日にご返金いたします。

※初期返金保証の詳細については、「各種制度のご案内」を必ずご確認ください。

<SP版 修正前>

どのような理由でも満足できなかった場合は、初回分を全額返金致します。

【注意事項】

- ・解約のお手続きは別途必要です。
- ・申請タイミングによっては定期2回目以降が届く場合がございます。2回目商品お受け取り前、申請をご希望の場合は、2回目お届け予定日の5日前までに解約が必要です。(2回目商品は初回お届けの10日後です。)
- ・万が一、2回目以降をお受け取りいただいた場合でも、本保証の対象は「初回商品」のみとなりますのでご注意ください。
- ・商品すり替えや悪質な転売行為などの不正返金防止のため、適用条件がございます。

【適用条件】

- ・本ページから定期便をご契約いただいた方
- ・初回お届け～365日以内に申請いただいた方
- ・申請時点で定期ご継続中の方
- ・初回商品をお受け取りいただきお試し済みの方
- ・初めてのご購入かつ同一住所への配送がない方
- ・後払いご利用の場合、既に入金の確認ができています

【お申し込み手順】

1. 返金保証申請フォームよりお申込みください。
2. 定期便の初回配送分でお受け取りいただいた商品全て(本体デバイス・USBチャージャー・フレーバーPOD)・納品書を弊社指定住所にご返送ください。
3. 弊社にて返送品の到着確認後、翌月第3営業日にご返金いたします。

※初期返金保証の詳細については、「各種制度のご案内」を必ずご確認ください。

<SP版 修正後>

どのような理由でも満足できなかった場合は、
初回分を全額返金致します。

【注意事項】

- ・解約のお手続きは別途必要です。
- ・申請タイミングによっては定期2回目以降が届く場合がございます。2回目商品お受け取り前に申請をご希望の場合は、2回目お届け予定日の5日前までに解約が必要です。(2回目商品は初回お届けの10日後です。)
- ・万が一、2回目以降をお受け取りいただいた場合でも、本保証の対象は「初回商品」のみとなりますのでご注意ください。
- ・商品すり替えや悪質な転売行為などの不正返金防止のため、適用条件がございます。

【適用条件】

- ・本ページから定期便をご契約いただいた方
- ・初回お届け～365日以内に申請いただいた方
- ・申請時点で定期ご継続中の方
- ・初回商品をお受け取りいただきお試し済みの方
- ・初めてのご購入かつ同一住所への配送がない方
- ・後払いご利用の場合、既に入金の確認ができています

【お申し込み手順】

1. 返金保証申請フォームよりお申込みください。
2. 定期便の初回配送分でお受け取りいただいた商品全て(本体デバイス・USBチャージャー・フレイバーPOD)・納品書を弊社指定住所にご返送ください。
3. 弊社にて返送品の到着確認後、翌月第3営業日にご返金いたします。

※初期返金保証の詳細については、「各種制度のご案内」を必ずご確認ください。

広告表示③「購入回数に縛りなし」、「お届け回数に関わらず解約OK!」、「お届け回数の契約縛りなし!」(以下「広告表示③」といいます。)

広告表示 3について

本件広告では、「ご注文完了後のお客様都合による返品・交換・ご注文のキャンセルについては、一切受け付けておりません。」との注意書きがあり、また、本件回答によれば、クレジットカードの悪用等を想定した対策として、「1回目にお届けした商品のお受け取り」を解約の条件としている旨の記載があります。したがって、本件商品の定期購入契約を解約するにあたっては、実際には、1回目の商品を受け取ることが条件となるのに対し、広告表示③では、あたかも1回も商品を受け取ることなく契約を解約できるものと、消費者を誤認させるおそれがあります。

したがって、広告表示③について、不当景品類及び不当表示防止法5条 2号に抵触するおそれがあるものと思料いたしますので、その使用を取り止めるか、又は消費者を誤認させない表示に修正されるよう申し入れます。

回答内容：

前回回答致しました内容と重複する部分がございますが、「お受け取り回数に縛りはない」という表現は、「継続の縛りがない」ことを意味しております。

こちらの表現については「ご継続回数に縛りはない」という表現に修正いたしました。

<修正前>

promises
05

購入回数に縛りなし

Dr.Stickは初回分の受け取り以降、お届け回数に関わらず休止・停止ができるようになっております。

お届け回数に関わらず解約OK!

解約をご希望の際、次回お届け予定日の14日前までにご連絡(0570-007-085)ください。

※定期2回目を解約される場合のみ、お届け予定日の5日前までにご連絡ください。(2回目は初回お届け予定日から10日後のお届け予定です。)

<修正後>

promises
05

ご継続回数に縛りなし

Dr.Stickは初回分の受け取り以降、お届け回数に関わらず休止・停止ができるようになっております。

ご継続回数に関わらず解約OK!

解約をご希望の際、次回お届け予定日の14日前までにご連絡(0570-007-085)ください。

※定期2回目を解約される場合のみ、お届け予定日の5日前までにご連絡ください。(2回目は初回お届け予定日から10日後のお届け予定です。)

<修正前>

DR.STICK *typeX*

CHALLENGE PLAN

本体+味4種を試せる特別プラン

満足できなければ初回分 全額返金保証!

お届け回数の 契約縛りなし!

※商品返品が必要。詳細は同梱の保証書をご覧ください。

自撮り場合でも 本体無料交換!

クレジットカード払いで初回 500円OFF

本体

シルバーブラックorゴールド

+

タバコ24箱分相当

ストロングシガー ストロングメンソール ブルーメンソール ビターコーヒー

おひとり様1回限りおトクな定期値

クレジットカード払いならさらに 500円OFF

本体相当分 7,000円 + フレーバー4個相当分 7,200円

＝ スターターキット 標準価格 14,200円

初回 2,980円 (税込)

送料 無料

<修正後>

広告表示④「ご注文内容の確認」画面 (いわゆる最終確認画面、以下「広告表示④」といいます。)

また、特定商取引に関する法律12条の6の1項2号では、いわゆる最終確認画面において、契約解除に関する事項を表示すべきものとされているにもかかわらず、広告表示④では、「1回目にお届けした商品のお受け取り」が解約の条件である旨の記載が表示されておりません。したがって、広告表示④について 特定商取引に関する法律12条の6の1項2号に抵触するおそれがあるものと思料いたしますので、消費者を誤認させない表示に修正されるよう申し入れます。

回答内容：

最終確認画面の注釈に、初回の商品をお受け取りいただくことが必要な旨を追加し、下記の表現に変更いたします。

<修正前>

・定期便を初回のみでご解約される場合は、転売対策のため、解約受付時に「初回商品箱裏面に記載の製造番号」の聴取をおこなっております。お手元に化粧箱をお持ちの上ご連絡ください。

<修正後>

・初回商品箱裏面に記載の製造番号」の聴取をおこなっております。初回の商品をお受け取りいただき、お手元に化粧箱をお持ちの上ご連絡ください。

<修正前>

■ご注文完了後のキャンセル・返品・解約・各種お手続きについて

・ご注文完了後のお客様都合による返品・交換・ご注文のキャンセルについては、一切受け付けておりません。

・万が一不良品や破損がございましたら、商品お受け取りから7日後以内にご連絡ください。当社にて送料・手数料を負担の上、早急に交換させていただきます。お受け取りより8日を経過した商品の場合は、返品・交換は応じられませんので予めご了承ください。

・定期便をご解約される場合には、次回お届け予定日の14日前までにご連絡ください。

・定期2回目商品は、初回お届けから10日後に到着するため、2回目お届け予定日の5日前までにご連絡ください。

・定期便を初回のみでご解約される場合は、転売対策のため、解約受付時に「初回商品箱裏面に記載の製造番号」の聴取をおこなっております。お手元に化粧箱をお持ちの上ご連絡ください。

・解約はお電話(0570-007-085/営業時間10:00~18:00※土日祝・年末年始を除く)・[LINE](#)・[自動チャット](#)にて受け付けております。

<修正後>

■ご注文完了後のキャンセル・返品・解約・各種お手続きについて

・ご注文完了後のお客様都合による返品・交換・ご注文のキャンセルについては、一切受け付けておりません。

・万が一不良品や破損がございましたら、商品お受け取りから7日後以内にご連絡ください。当社にて送料・手数料を負担の上、早急に交換させていただきます。お受け取りより8日を経過した商品の場合は、返品・交換は応じられませんので予めご了承ください。

・定期便をご解約される場合には、次回お届け予定日の14日前までにご連絡ください。

・定期2回目商品は、初回お届けから10日後に到着するため、2回目お届け予定日の5日前までにご連絡ください。

・定期便を初回のみでご解約される場合は、転売対策のため、解約受付時に「初回商品箱裏面に記載の製造番号」の聴取をおこなっております。初回の商品をお受け取りいただき、お手元に化粧箱をお持ちの上ご連絡ください。

・解約はお電話(0570-007-085/営業時間10:00~18:00※土日祝・年末年始を除く)・[LINE](#)・[自動チャット](#)にて受け付けております。

広告表示③、④の返品・交換・ご注文のキャンセルの記載に関しては、転売対策の一環として商品自体のお受け取りをお願いする趣旨でございますが、実際のカスタマーサービスでは、状況に応じて柔軟に対応させていただきます。

【追加説明】

申入書に記載していただきましたURLに関して

(https://ec.dr-stick.shop/lp?u=typex_questionary_mint_brandsite_t15_04)

こちらのURLは過去にブランドサイトで配信していたURLになっており、運用上、現在使用しておりません。

また、只今ブランドサイトにて運用テストをおこなっているため、デザインが異なる2パターンのLPが表示される仕様になっておりますが、1月17日（金）までには<修正後>のLPに適用いたします。

<修正後>のLP確認用URL：https://ec.dr-stick.shop/lp?u=typex_t15-x-n0_chuusen-25_copy

こちらのLPをブランドサイトに適用いたします。（1月17日頃）

以上