

2020年8月7日

株式会社ファンソル
代表取締役 藤田良平 様

適格消費者団体・特定適格消費者団体
特定非営利活動法人 消費者支援機構関西
理事長 藤井克裕

【連絡先（事務局）】担当：小川
〒540-0024 大阪府中央区南新町一丁目2番4号
椿本ビル5階502号室

TEL.06-6920-2911 FAX.06-6945-0730

E-mail : info@kc-s.or.jp

HP: [http:// www.kc-s.or.jp](http://www.kc-s.or.jp)

申入書

当団体は、不当な勧誘行為や不当な表示・広告、不当条項の使用の中止を申し入れたり、団体訴権を行使することを重要な活動内容とする消費者団体です。2007年8月23日には、適格消費者団体（消費者契約法第13条）として認定され、さらに2017年6月21日に特定適格消費者団体（消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特例に関する法律第65条第1項）に認定されました（組織概要についてはホームページをご参照ください）。

さて、当団体は、特定適格消費者団体として、貴社のホームページ等で販売されている「王妃のめぐみ」（初回100円モニターコース）（以下、「本件コース」といいます。）について、契約内容を誤認して契約の申込みを行った消費者が多数いるとの情報を得て、その被害状況及び貴社WEB画面等の広告記載内容を検討しました。その結果、本件コースの申込みの意思表示には、錯誤又は不実告知による誤認があり、契約は無効又は取消し得るものであるとの結論に至りました。これを踏まえ、当団体は、貴社に対して下記のとおり申し入れます。

つきましては、本申入れに対する貴社のご回答を、2020年8月31日までに書面にて当団体事務局まで送付いただきますようお願いいたします。

当団体は、本「申入書」の内容及びそれに対する貴社からのご回答等、「申入書」以降の全ての経緯とその内容を当団体ホームページ等で公開いたします。

記

1 申入れの趣旨

貴社商品「王妃のめぐみ」の「初回100円モニターコース」の購入者について、貴社の広告をみて、初回の1袋が100円（送料無料）で購入できると思い、1袋のみを購入する意思で契約を申し込んだ消費者については、その契約の申込みの意思表示に錯誤又は不実告知による誤認があったため、契約は無効又は取消しの対象となるとの結論に至りました。したがって、1袋のみを購入できると誤認した購入者に対して、以下の対応をとることを申し入れます。

- ① 返金を希望する者に対して貴社が返金する旨を通知し、返金希望者に対しては、販売金額全額の返金を行うこと。
- ② 購入代金未払いの購入者に対しては、今後の代金の支払いの必要がないことを通知し、今後は支払い要求を行わないこと。
- ③ 購入代金の支払いにあたり、クレジットカードを利用した購入者及びコンビニ後払いを利用した購入者について、貴社よりクレジットカード会社及びコンビニ後払い事業者に対して、直ちに返金措置をとり、購入者への支払い負担がないようにすること（クレジットカード会社及びコンビニ後払い事業者による支払請求により既に購入者が支払った場合を除きます。この場合については前記①と同じ対応を行うこと。）。

なお、1袋のみを100円で購入できると誤認した購入者に対する通知並びに貴社ホームページ上での公表について、その実施にあたり当団体にもご連絡をいただくよう申し入れます。

2 申入れの理由

(1) 錯誤について

ア 表示内容の不備と錯誤無効（なお、2020年4月1日以降の意思表示については、錯誤取消）

貴社が、ホームページ等で販売している「王妃のめぐみ」（定価3,920円。以下「本件商品」といいます。）を、「初回100円モニターコース」（以下「本件コース」といいます。）で購入できる旨の広告がなされています。

多数の消費者は、この広告をみて、本件商品が、初回であれば1袋を100円（送料無料）で購入できると思い、1袋のみを購入する意思で契約を申し込んでいます。

しかし、本件コースは、実際には、最低2回の購入継続が条件とされるものであり、2回目には20袋（4カ月分・代金3万9200円・1袋単価は半額となる。）が消費者に届けられ、消費者はこれらの本件商品を購入しなければならないものとされています（そして、2回目分の支払いが完了しなければ、本件コースの解約ができないものとされています。）。

すなわち、消費者は、1袋分を100円で購入する意思であったにもかかわらず、実際には、合計21袋分を購入する必要がある契約を締結しており、

消費者の表示と真意の不一致があり、この契約の申込みは錯誤によるものであって民法第95条に基づき無効又は取消し得るものであると考えられます。
イ 本件コースに関する表示の不備

貴社の広告表示（特にスマートフォン等で表示されるもの）では、上記のコースを申し込んだ場合の「ご注文確認画面」では、本件商品1個を購入した内容（1個分の購入価格）が表示されるにすぎず、2回目以降の購入条件（及び契約の解約条件を含む）については、赤字で「★ATTENTION★必ずご確認ください」という注意書が記載されているものの、この注意書は「ご注文完了へ」と表示されたクリックボタンの下に記載されており、消費者が画面を下方向へスクロールさせなければ表示されない仕様となっています。このため、消費者は、この注意書を見るよりも先に「ご注文完了へ」のボタンを目にすることになり、注意書に気付かないまま、注文手続きを完了させてしまうこととなります。

そもそも、上記のような注意書は、消費者に、購入しようとする商品の内容に誤解のないよう、注意を喚起するものですから、本来ならば、注文完了前に消費者が確認できるようにすべきところです。しかし、貴社の広告の記載内容はそのようになっていません。

ウ 以上から、本件コースについて、貴社の広告を見て1袋を100円で購入できると誤認して購入した消費者については、民法第95条により、申込みの意思表示が錯誤によるものとして無効又は取消し得るものとなります。

したがって、貴社は、これらの消費者に対して、受領した代金相当額を、不当利得として返還する必要があります。また、これらの消費者に対しては、代金の請求を行うことはできません。よって、1袋のみを100円で購入できると誤認したこれらの購入者に対して、「1 申入れの趣旨」のとおりのお知らせ及び対応を行うよう申し入れます。

(2) 不実告知について（消費者契約法第4条1項1号）

ア 重要事項性

上記のとおり、本件コースにおいては、多数の消費者が、貴社のホームページ広告をみて、本件商品が、初回であれば1袋を100円（送料無料）で購入できると思い、1袋のみを購入する意思で契約を申し込んでいます。

従って、1袋のみを100円で購入できる（1袋の購入で辞めることができ、それ以上の購入は消費者の自由である）ことは、「物品……の取引条件であって、消費者の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」（同条5項2号）、すなわち「重要事項」に該当します
イ 事実と異なることを告げること

貴社ホームページ広告では、本件コースでは、初回1袋だけを100円（送料無料）で購入可能であるかのような広告がなされていますが、実際は、最低2回（合計21袋分）の購入継続が条件とされており、2回目には、20袋分（3万9200円）の対象商品を購入する必要があります。

従って、初回1袋だけを100円（送料無料）で購入可能であるかのような広告は、事実と異なるものです。

貴社からは、2回目以降の条件についても、ホームページに記載しているとの反論も予想されるところです。

しかし、貴社の行っている販売実態は、初回1袋分が低額であるように見せかけ、2回目（20袋分）の高額代金を消費者に請求する形をとるものですから、消費者の受ける印象や、社会通念からしても、このような契約を指して、本件商品を「初回1袋が100円で買える」とは言えません。

つまり、本件商品を「初回100円」と表示すること自体が、事実と異なる表示であり、この表示がある限りは、これと矛盾する付帯条件をいくら記載しても、不実性は払拭されません。

ウ 「勧誘をするに際し」（同上柱書）

貴社ホームページは、個別の消費者の意思形成に直接影響を与えるものであり、「勧誘」に当たります（平成29年1月24日第三小法廷クロレラチラシ配布差止等請求事件最高裁判決参照）。

エ 以上から、本件コースについて、貴社の広告を見て1袋のみを100円で購入できると誤認して購入した消費者については、不実告知を理由とする取消しが認められます。

したがって、貴社は、これらの消費者に対して、受領した代金相当額を、不当利得として返還する必要があります。また、これらの消費者に対しては、代金の請求を行うことはできません。よって、1袋のみを100円で購入できると誤認したこれらの購入者に対して、「1 申入れの趣旨」のとおりのお知らせ及び対応を行うよう申し入れます。

以上