

2021年7月7日

株式会社プレミアムコスメ
代表取締役 黒田史朗 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 大阪市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、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）。

当団体は、貴社が通信販売サイトで販売する「極み菌活生サプリメント」の広告表示や解約方法について検討した結果、貴社に対し、2021年3月26日付「お問合せ」を送付し、貴社から同年4月6日付で回答をいただきました。対応いただきありがとうございました。

当団体において貴社からの回答を検討した結果、不当景品類及び不当表示防止法と消費者契約法上の問題があるとの判断に至り、下記のとおり申入れをいたします。

つきましては、本「申入書」に対する貴社の回答を、2021年8月6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。貴社の誠実かつ迅速な対応をお待ちしております。

なお、既に貴社に連絡しておりますとおり、本「申入書」につきましては、公開の方式で行わせていただきます。したがって、本「申入書」の内容及びそれに対する貴社の回答の有無とその内容等は、全て当団体ホームページ等で公表いたします。

記

第1. 申入れの趣旨

- 1 下記表示媒体において、下記対象となる商品につき、下記対象となる表示（ア）及び（イ）を行うことの停止を請求します。

（表示媒体）

貴社ウェブサイト（貴社送付資料）

（対象となる商品）

極み菌活生サプリ

（対象となる表示）

（ア）ビューティー菌活コースにおいて、対象となる商品を「初回480円」「初回お届け分に限り、通常価格8,294円（税込）を初回480円」等と表示し、初めて購入する場合に限って対象となる商品1袋分だけを480円で購入可能であるかのように示す表示。

（イ）初回ポッキリ480円コースにおいて、対象となる商品を「初回480円」「継続していただける自信があるので回数縛りのお約束は一切ありません。」「初回お届け分に限り、通常価格8,294円（税込）を初回480円」等と表示し、初めて購入する場合に限って対象となる商品1袋分だけを480円で購入可能であるかのように示す表示。

- 2 貴社が使用する返品にかかる規定（<https://kinkatsunama.com/lp/tokusho.html>、および、<https://kinkatsunama.com/lp/return.html>）のうち、定期コースの解約の方法を、やむを得ない場合を除きLINE又は電話による方法に限定している条項、及び、やむを得ない場合にはメールによる解約を認めるもののメールによる解約の際には諸事情がある場合を除き身分証明書の添付を必須とする条項の使用停止を求めます。

第2 申入れの理由

- 1 申入れの趣旨1について

（1）上記対象となる表示（ア）について

貴社がウェブサイトにおいて販売する極み菌活生サプリ（以下「本件商品」という）を「ビューティー菌活コース」で購入する場合、貴社ホームページ上では、上記対象となる表示（ア）によって、初めて購入する場合に限って1袋だけを480円で購入可能であるかのような広告がなされています。

しかし、実際は、「ビューティー菌活コース」は、毎月自動で本件商品1箱（5,378円）が発送され、かつ、最低4回分（合計4箱分）の購入継続が条件とされており、

少なくとも2回目ないし4回目分として3箱分(4箱の合計1万6614円)の本件商品を購入する必要があります。

したがって、初回に限って1袋分だけを480円で購入することが可能であるかのような取引条件の表示は、実質的に見れば実際のものとは異なる表示です。

この点、価格の「480円」の表示は黄色だったり赤色だったり目立つ色が使われているのに対して、ビューティー菌活コースの上記購入条件の表示は、黒色、かつ、「480円」の表示の半分以下の文字の大きさです。その上、画面上に常時表示されている「購入はこちら」をクリックすれば、直ちに申し込みフォームに誘導されるため、消費者が見落とす可能性が高いです。

加えて、注文確認画面の「ご注文内容」には初回金額のみが表示され、上記条件の記載は、「ご注文内容」の下に記載されている「お客様情報」や「お支払い方法」よりもさらに下の離れた場所に記載されているに過ぎず、容易に認識できません。これは、インターネット通販における「意に反して契約の申し込みをさせようとする行為」に係るガイドラインに反しており、消費者に1袋分だけを購入できるとの誤認をさらに助長しているといえます。

したがって、貴社ホームページの表示は、本件商品について、初めて購入する場合に限って1袋分だけを480円で購入可能かのように示す点で、「商品…の取引条件について、…実際のもの…よりも取引の相手方に著しく有利であると誤認される表示」(景品表示法30条1項2号)に該当します。

よって、貴社に対し、上記表示(ア)につき景品表示法30条1項に基づきその停止を請求します。

(2) 上記対象となる表示(イ)について

貴社がウェブサイトにおいて販売する本件商品を「初回ポッキリ480円コース」で購入する場合、貴社ホームページ上では、上記対象となる表示(イ)によって、初めて購入する場合に限って1袋だけを480円で購入可能であるかのような広告がなされています。

しかし、実際は、「初回ポッキリ480円コース」は、毎月自動で本件商品1箱(5,378円)が発送され、消費者がこの支払いを免れるためには、次回商品お届け予定日の10日前までにプレミアムコスメオートメーションサポートセンターに電話をする方法で解約することが必要です。

したがって、初回に限って1袋分だけを480円で購入することが可能であるかのような取引条件の表示は、実質的に見れば実際のものとは異なる表示です。

この点、価格の「480円」の表示は黄色だったり赤色だったり目立つ色が使われ

ているのに対して、初回ポッキリ480円コースでは解約しない限り毎月5,378円で自動継続すること及び解約の方法の表示は、黒色、かつ、「480円」の表示の半分以上の文字の大きさです。その上、画面上に常時表示されている「購入はこちら」をクリックすれば、直ちに申し込みフォームに誘導されるため、消費者が見落とす可能性が高いです。

加えて、注文確認画面の「ご注文内容」には初回金額のみが表示され、解約しない限り毎月5,378円で自動継続することや解約の方法については、「ご注文内容」の下に記載されている「お客様情報」や「お支払い方法」よりもさらに下の離れた場所に記載されているに過ぎず、容易に認識できません。これは、インターネット通販における「意に反して契約の申し込みをさせようとする行為」に係るガイドラインに反しており、消費者に1袋分だけを購入できるとの誤認をさらに助長しているといえます。

したがって、貴社ホームページの表示は、本件商品について、初めて購入する場合に限って1袋分だけを480円で購入可能かのように示す点で、「商品…の取引条件について、…実際のもの…よりも取引の相手方に著しく有利であると誤認される表示」（景品表示法30条1項2号）に該当します。

よって、貴社に対し、上記表示（ア）につき景品表示法30条1項に基づきその停止を請求します。

2 申入れの趣旨2について

(1) 民法上、意思表示の方法に制限はなく、郵便、信書便、電報、FAX等様々な方法があり、貴社においても商品の申込みをLINE又は電話による方法に限定しているわけではありません。

したがって、LINE又は電話による解約方法に限定する合理的な理由はありません。

(2) 消費者契約法第10条は、消費者の不作為をもって当該消費者が新たな消費者契約の申込み又はその承諾の意思表示をしたものとみなす条項その他の法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比して消費者の権利を制限し又は消費者の義務を加重する消費者契約の条項であって、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものを無効と定めています。

(3) 貴社の規定によると、解約の申入れをする場合の方法が原則としてLINE又は電話に限定されています。

しかし、解約方法がLINE又は電話による方法に限定される場合、スマートフォンでなければLINEを利用できないし、電話回線が繋がらないために電話連絡できない場合が想定されます。その上、LINEによる解約の場合、「定期コー

スの解約方法について」によると、プレミアムコスメサポートセンターに電話⇒ナビダイヤル1をプッシュ⇒ナビダイヤル2をプッシュ⇒SMSで解約・休止専用LINEの登録URL受け取り⇒解約・休止専用LINEに登録⇒購入時の氏名・電話番号を入力⇒解約・休止エントリーフォーム受け取り⇒解約・休止エントリーフォームに記入という手順を踏む必要があります。LINEやスマートフォンの操作に不慣れな消費者の場合には、この手順を踏むこと自体が困難な作業であり、解約の申込みまで至らないおそれもあります。

- (4) また、LINEをインストールできない携帯端末や携帯番号を持っていない等の場合に限りメールでの解約申入れも可能とされていますが、その場合も身分証明書の添付が原則として必要とされています。

しかし、身分証明書が不正利用されるおそれがないわけではなく、身分証明書の添付を必要とすることは消費者にメールによる解約を躊躇させるおそれがあります。加えて、身分証明書の添付を求める理由として「不正注文・なりすまし注文防止のため」とありますが、そもそも不正注文やなりすまし注文を防止するという目的であれば注文の段階で確認すべきであって、解約の段階で確認しなければならない合理的な理由などありません。身分証明書の添付を解約の必要条件とすることは、解約の申出を不当に制限する行為にほかなりません。

- (5) なお、貴社が使用する返品にかかる規定は、広告上「返品についての詳細はこちら」等の消費者への案内もなければ、広告の最下部に移動しなければ返品規約へのリンクにも至りません。

その上、最終申込画面でも、極めて小さい文字で「その他の条件については返品について（URL省略）をご参照下さい」と表示されているのみです。

これは、通信販売における返品特約の表示についてのガイドラインに反しており、消費者の解約権をさらに制限するものといえます。

- (6) したがって、貴社が使用する返品にかかる規定のうち、定期コースの解約の方法を、やむを得ない場合を除きLINE又は電話による方法に限定している条項、及び、やむを得ない場合にはメールによる解約を認めるもののメールによる解約の際には諸事情がある場合を除き身分証明書の添付を必須とする条項は、消費者による解約を不当に制限しているものであり、法令中の公の秩序に関しない規定の適用による場合に比して消費者の権利を制限するものです。また、消費者が契約上認められるべき解約手続きがとれずに、意思に反して契約を存続させられるおそれがあることから、信義則に反して消費者の利益を一方向的に害するものです。

よって、貴社が使用する返品にかかる規定のうち、定期コースの解約の方法を、やむを得ない場合を除きLINE又は電話による方法に限定している条項及びやむを得

得ない場合にはメールによる解約を認めるもののメールによる解約の際には諸事情がある場合を除き身分証明書の添付を必須とする条項は消費者契約法第10条による無効であり、貴社に対し、消費者契約法12条3項に基づき、当該条項の使用停止を請求します。

以上