

2021年10月5日

株式会社ハウワイ  
代表取締役 辻田 裕也 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：北村  
〒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)

#### お問合せ

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）。

さて、消費者庁は、2021年6月3日付で貴社が提供する以下の各商品表示に関し、一般消費者に対し、実際のものよりも著しく優良であると示すものとして、景品表示法に基づく措置命令を行いました。<sup>1</sup>（以下「本件措置命令」という。）

- ・ 表示期間 令和2年7月6日から同月10日までの間、同月13日から同月17日までの間及び同月21日
- ・ 表示場所 貴社ウェブサイト
- ・ 商品名「エターナルアイラッシュ」（「本件商品①」）に関する対象表示  
あたかも、本件商品①を使用するだけで、本件商品①に含まれる成分の作用により、著しいまつ毛の育毛効果が得られるかのように示す表示
- ・ 商品名「重ね発酵ハーブ茶」（「本件商品②」）に関する表示  
あたかも、普段摂取している飲料を本件商品②に替えるだけで、本件商品②に含まれる成分の作用により、容易に著しい痩身効果が得られるかのように

---

<sup>1</sup> [https://www.caa.go.jp/notice/assets/representation\\_210603\\_01.pdf](https://www.caa.go.jp/notice/assets/representation_210603_01.pdf)

に示す表示

貴社は措置命令を受けて、同月4日に、貴社のホームページ上に優良誤認表示を行っていたこと及び返金対応する旨の告知をしていましたが、同月30日には返金対応についての表示を削除し、現在は優良誤認表示を行っていたこと自体の告知を削除されています。

当団体においても上記各表示について検討していますが、貴社が返金対応を全て終了したことにより告知を削除したのか、それとも返金には応じないことに方針を変えたために告知を削除したのかについて関心があります。

については、特定適格消費者団体として下記の各質問事項をお問い合わせします。2021年11月5日までに書面にてご回答いただきますようお願いいたします。

なお、本件につきましては、本「お問い合わせ」の内容並びに貴社のご回答の有無等について、適宜公表いたします。

## 【質問事項】

1 本件措置命令の対象表示がなされた期間における、貴社が消費者に販売した本件商品①②の各数量（販売価格の異なる複数の商品があるときはその商品毎）及び販売価格。

2 本件措置命令によれば、前記貴社表示につき優良誤認表示に該当するかどうかを判断するため、消費者庁長官が当該表示の裏付けとなる合理的な根拠を示す資料の提出を貴社に求め、貴社は当該表示に係る裏付け資料を提出されたものの、当該資料は当該表示の裏付けとなる合理的な根拠を示すものとは認められなかったとされています。

本件措置命令の対象となった各表示については、いわゆる優良誤認表示に該当することはもちろん、本件商品の内容に関して不実の表示がなされたものとも考えられるところです。

つきましては、以下の点についてご回答ください。

(1) 本件商品①について

ア 本件商品①につき、「あたかも本件商品①を使用するだけで、本件商品①に含まれる成分の作用により、著しいまつ毛の育毛効果が得られるかのように示す表示」ものと認識されているのかどうか。

イ 貴社において上記アのとおり認識を有しているのであれば、その認識の根拠となる資料。

(2) 本件商品②について

ア 本件商品②につき、「あたかも普段摂取している飲料を本件商品②に替えるだけで、本件商品②に含まれる成分の作用により、容易に著しい痩身効果が得られるかのように示す表示」ものと認識されているのかどうか。

イ 貴社において上記アのとおり認識を有しているのであれば、その認識の根拠となる資料。

3 貴社は措置命令を受けて、同月4日に、優良誤認表示を行っていたことを貴社のホームページ上に返金対応する旨の告知をしていましたが、同月30日には返金対応についての表示を削除し、現在は優良誤認表示を行っていたことそれ自体の告知を削除されています。上記経過を踏まえて以下の点をお尋ねします。

(1) 返金対応する旨の告知を削除した理由

たとえば、返金対応を全て終了した、返金には応じないことに方針を変更した等。

- (2) 仮に返金には応じないことに方針を変えたために告知を削除された場合、方針変更の理由。
- (3) ホームページ上に返金対応する旨の告知をされて以降の下記の数値。
  - ア 返金に関する問い合わせ件数
  - イ 返金人数
  - ウ 合計返金金額

以上