

2022年9月1日

株式会社 希乃屋

代表取締役 鈴木 亮市 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)

申入れ兼お問合せ

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、インターネットによる通信販売契約の広告で、「初回限定特別価格」や「いつでも簡単に解約できる」などとうたって消費者を勧誘・誘引し、実際には解約が著しく困難な定期購入契約を締結させるという、いわゆる「お試し定期購入」に関する消費者トラブルが急増し、独立行政法人国民生活センターにおいても、複数回にわたり注意喚起をしているところです。

貴社は、貴社の運営する下記通信販売サイト（以下「貴社通信販売サイト」といいます。）において、「希乃屋エアカラーフォーム」という名称の染毛剤（以下「当該商品」といいます。）を販売されています。

https://kinoya.shop/lp?u=air_color_sadzs8u67cjt&gclid=Cj0KCQjwgYSTBhDKARIsAB8KuKsyFqZYyaFbwaGyoFXc5S10-rEOqr7mLSOR9SGMm2ltQwikzadHQOt8aAjm4EALw_wcB

貴社は、貴社通信販売サイトにおいて、当該商品の販売について、

「初回限定特別価格」「初回限定特別セール」

「いつでも解約OK」

と表示（広告）をされていますが、この表示を見て当該商品の定期購入契約を締結した消費者から、

「商品出荷10日前でなければ当該出荷分の解約には応じない。」

「無料通話アプリのみでしか解約方法がない。」

「解約料がかかる。」等、

当該商品の定期購入を簡単に解約することができない、という苦情や

「注文時、サイトに定期購入であるとの記載がなかった。」

「初回購入後、解約手続きを行い、解約完了との返事あったのに、2回目の商品が届いた。」

「解約申出をしたが、次回発送の10日を切っているので解約はできないと返信があった。しかし、次回発送日がいつなのか記載がない。」

「いつまでに解約手続きをとるべきか確認できない。」

「解約は無料アプリで手続きすることになっているが、手続きが複雑で解約できない。」

「解約を申し出ると商品代金の半額とキャンセル料が発生すると言われた。」

「無料アプリから解約手続きをしたが、注文した商品を選択できず、解約ができない。」

などの、定期購入ではないと誤信して契約をしてしまった消費者や、当該商品の購入契約の解約に関するトラブル・苦情の情報が、当団体および全国の消費生活センター等に対して寄せられております。

このような状況を踏まえ、当団体は、貴社通信販売サイト及び貴社の購入時の最終確認画面を検討した結果、特定商取引に関する法律（以下「特定商取引法」といいます。）上、問題があるとの判断に至るとともに、当該商品の広告表示や解約方法等に関しても、不当景品類及び不当表示防止法、消費者契約法、特定商取引法お

よび同法ガイドライン、その他の法令に照らして問題がないかを検討する必要があると考えるに至りました。

そこで、当団体は、貴社に対し、当該商品について、以下のとおり、「申入れ」及び「お問合せ」をさせていただきます。

記

第1 申入れ

1 申入れの趣旨

(1) 貴社に対し、下記表示媒体において、下記対象商品につき、下記対象表示①及び②を行うことを停止するよう、申し入れます。

(表示媒体)

貴社通信販売サイト

(対象となる商品)

希乃屋エアカラーフォーム

(対象となる表示)

①「定期コースで始める4つのメリット」に「いつでも解約OK」と表示すること。

②購入時の最終確認画面「ご注文確認画面」の商品名、単価、個数、小計、合計等が記載された表の部分において「定期購入」と明示せず、上記部分から離れた「キャンペーン内容」欄において「定期コース」の記載を行うこと。

2 申入れの理由

(1) 上記対象となる表示①について

ア 特定商取引法12条では、販売業者又は役務提供事業者が、「通信販売をする場合の商品…について広告をするときは、…当該商品…の売買契約…の申込みの撤回又は解除に関する事項その他の主務省令で定める事項について、…著しく事実に相違する表示をし、又は実際のものよりも著しく…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。」と定められています。

イ 貴社の広告表示の内容

貴社は、貴社通信販売サイトの「定期コースで始める4つのメリット」の中に「いつでも解約OK」と表示し、あたかも、当該商品の定期購入契約をいつでも解約することが可能であるかのような表示をしています。

しかし、実際に、当該商品の定期購入契約を解約するためには、「次回お届け日の10日前までに電話すること。」が必要とされ、さらに、その電話をかけても、解約方法の案内がなされるのみで、当該商品の定期購入契約を解約するためには、何時でも、簡単に電話一本で解約できるわけではなく、原則、LINEアプリを利用した解約手続きが必要とされています。

この点、貴社通信販売サイトの「はじめてご購入の皆様へ 初回限定特別セール実施中」の部分において「※定期コースの休止・解約は次回お届け日の10日前までにご連絡ください。」との表示がありますが、この表示は「いつでも解約OK」の表示が色付きの大きな表示がなされているのに比べて著しく小さい文字で、かつ、黒色で記載されており、消費者は「※定期コースの休止・解約は次回お届け日の10日前までにご連絡ください。」の表示を容易に認識することはできません。

また、貴社通信販売サイトの「定期コースについて」において、「商品出荷10日前までにご連絡いただければお客様のペースに合わせて個数の変更やお届け日の変更などの手続きが可能です。」との記載がありますが、「個数の変更やお届け日の変更などの手続き」には、当該商品の定期購入契約の解約手続きが含まれる旨の明確な記載がないことから、この記載が解約条件に関する記載であるとは消費者は容易に認識することができません。

さらに、貴社通信販売サイトの最終確認画面には、上記当該商品の定期購入契約の解約をするための条件が表示されてはいるものの、これが表示されている箇所は「ご注文内容をご確認ください。」と書かれたすぐ下の商品名、単価、個数、小計、合計等が記載された表の部分ではなく、そこから離れた位置にある【キャンペーン内容】部分に記載されており、消費者が容易に解約条件の内容を認識することができません。

よって、「いつでも解約OK」という表示を見た消費者は、文字どおり「いつでも任意に指定する時期に無条件で解約できる。」と認識して当該商品の定期購入契約を申し込んでしまうことは避けられないといえます。

したがって、上記対象となる表示①は、上記対象となる商品について、あ

たかも、いつでも解約することが可能であるかのように示すものである点で、特定商取引法12条で定める「商品若しくは特定権利の売買契約又は役務提供契約の申込みの撤回又は解除に関する事項」について、著しく事実と相違する表示であり、実際は、いつでも解約することができないにもかかわらず、いつでも解約することができるものとして、実際の事項よりも有利であると人を誤認させるような表示にあたります。

ウ 結語

以上より、当団体は、特定商取引法58条の19第1号に基づき、貴社に対し、上記対象となる表示①の停止を申入れます。

(2) 上記対象となる表示②について

ア 特定商取引法では、販売業者又は役務提供事業者は、購入時の最終確認画面において、商品の分量や販売価格につき人を誤認させるような表示をすることが禁止されています。（12条の6第1項1号・2号、12条の6第2項2号・11条1号）

上記商品の「分量」には、販売する商品等の態様に応じてその数量、回数、期間等が含まれ、定期購入契約においては、分量については、各回に引き渡す商品の数量のほか、当該契約に基づいて引き渡される商品の総分量が把握できるよう、引渡しの回数を、販売価格については、各回の代金のほか、消費者が支払うこととなる代金の総額を明確に表示しなければなりません。

さらに、消費者が解約を申し出るまで定期的に商品の引渡しがなされる無期限の契約の場合には、その旨を明確に表示する必要があり、この場合は、あくまでも目安にすぎないことを明確にした上、1年単位の総分量など、一定期間を区切った分量を目安として明示することが望ましいとされています。（通信販売の申込み段階における表示についてのガイドライン）

イ 貴社通信販売サイトの最終確認画面

貴社通信販売サイトで広告がなされている当該商品の売買契約は、消費者が解約を申し出るまで定期的に商品の引渡しがなされる無期限の契約の定期購入に該当しますが、貴社通信販売サイトの最終確認画面においては、「ご注文内容を確認ください。」と書かれたすぐ下の商品名、単価、個数、小計、合計等が記載された表の部分には、初回に引き渡す商品の数量・単価・個数、

小計、合計等の記載しかなく、定期購入である旨が明確に認識できる記載がありません。

そして、貴社通信販売サイトの「ご注文内容を確認ください。」と書かれたすぐ下の商品名、単価、個数、小計、合計等が記載された表の部分から離れた位置にある【キャンペーン内容】部分に「初回から3回目以降の引渡時期と定期コースの解約・休止」についての記載があるのみで、その表示方法も、商品名等が記載された表の部分と比較すると、文字が詰まって記載されており、消費者は、【キャンペーン内容】部分の表示を、対象となる商品に関する契約内容であるとは認識せず、その結果、対象となる商品は、定期購入ではないと誤認する可能性が高いといえます。

以上のような表示では、貴社が行う当該商品の定期購入契約の内容自体が明確に表示されているとはいえ、消費者が、当該商品の定期購入契約の内容自体を誤認することは避けられません。

上記対象となる表示②は、当該商品の定期購入契約であることから、商品の分量については、各回に引き渡す商品の数量、当該契約に基づいて引き渡される商品の総分量が把握できるよう引渡しの回数、販売価格については、各回の代金のほか、消費者が支払うこととなる代金の総額を明確に表示しなければなりません。

しかし、貴社の通信販売サイトの最終確認画面では、商品名、単価、個数、小計欄ではなく、【キャンペーン内容】に記載されており、明確に表示されているとはいえません。

また、対象となる商品は、消費者が解約を申し出るまで定期的に商品の引渡しが行なわれる無期限の契約であり、その場合は、その旨を明確に表示する必要がありますが、貴社の最終確認画面では、上記と同様、【キャンペーン内容】に記載されており、明確に表示されているとはいえません。

したがって、上記対象となる表示②は、上記対象となる商品について、定期購入であるにもかかわらず、1回限りの契約であると、人を誤認させる表示であり、よって、商品の分量や販売価格につき人を誤認させるような表示（特定商取引法12条の6第2項2号・12条の6第1号・第2号・11条1号）にあたります。

ウ 結語

以上から、当団体は、特定商取引法58条の19第3号ロに基づき、貴社に対し、上記対象となる表示②の停止を申入れます。

第2 お問合せ

1 以下の情報についてご対応をお願いします。

- (1) 貴社公式サイト及び動画サイト、動画アプリ等のSNS広告等の広告の画面及び最新の(添付のものを除く。)購入時の最終確認画面をご送付ください。(当該商品のコースが複数ある場合は、代表的な広告画面及び全てのコースの購入時の最終確認画面(いずれもPC版だけでなくモバイル版表示を含みます。)をご送付ください。)
- (2) 無料通話アプリでの解約手続方法(具体的なアプリ画面の遷移を含みます。)をご教示ください。
- (3) 無料通話アプリ以外での解約手続方法(具体的な画面の遷移を含みます。)があれば、具体的内容や方法をご教示ください。

2 以下について、ご教示ください。

- (1) 注文確認メールの送信の時期とその内容
- (2) 解約可能最終日である、「次回お届け日の10日前」がいつの時点を指すのかを購入者はどのようにすれば事前に把握・確認することができるのか。いつが「次回お届け日」であるかの通知は、商品に同梱されているか。されていない場合、その理由は何か。
- (3) 商品によっては、無料通話アプリでの解約が制限されているのかどうか。
- (4) 新型コロナウイルス感染症対策によるリモートワークの実施により、購入者へのサポートは無料通話アプリで対応との記載がありますが、新型コロナウイルス対策を理由に書面およびメールでの解約申出を受け付けていない理由は何か。
- (5) 2021年11月から2022年7月末までの当該商品の総解約件数に占めるLINEアプリ以外での解約件数の割合

以上につき、本年10月3日までに、当団体事務局宛て、ご回答いただきたく、お願いする次第です。

なお、当団体の差止請求活動における活動方針・情報公開ルールにつきまして

は、添付の「KC's の差止請求活動における「お問合せ」、「申入れ」、「要請」、「差止請求訴訟」活動方針・情報公開ルールについて」をご参照ください。

(当団体は、本申入れは、添付の「KC's の差止請求活動における「お問合せ」、「申入れ」、「要請」、「差止請求訴訟」活動方針・情報公開ルールについて」の1.(2)「お問合せ」を経ず、直接「申入れ」、「要請」又は「消費者契約法第41条に規定する書面」を送付する場合にあたりと考えておりますのでご留意ください。)

以 上