

2022年10月4日

株式会社ラウレラ  
代表取締役 山崎 崇矢 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、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「HAREVIAーハレビアー」（「トクトクコース」）（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し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のホームページ画面等の広告記載内容を検討いたしました。その結果、本件コースの申込みの意思表示には、誤認（錯誤）があり、契約は取り消し得る（又は無効の）ものであるとの結論に至りました。これを踏まえて当団体は貴社に対して下記の通り申し入れます。

また、後記第2記載のとおりお問合せします。

本「申入書兼お問合せ」に対する貴社のご対応及びお問合せへのご回答を、11月4日までに書面にて返信下さいますようお願いいたします。なお、本件につきましては、本「申入書兼お問合せ」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。

## 記

### 第1 本件コースの対応に関する申入れ

#### 1 申入れの趣旨

貴社商品「HAREVIAーハレビアー」の本件コース購入者について、貴社の広告を見て、「定期購入契約ではない」と誤認した、又は「自由に契約解除できる」と誤認したうえ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による誤認があったため、契約は取り消し得る（又は無効である）可能性が極めて高いと思料します。

したがって、上記貴社商品を一個のみで購入できる（又は本件コースを容易に解除できる）と誤認した購入者に対して以下の対応を取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をする旨を通知（及び貴社ホームページ等で公表）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、既に、その購入者のクレジットカードおよびコンビニ後払いに対する請求を行なっている場合は、直ちに、その取消措置を採り、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い請求により既に購入者が支払った場合には前記①と同じ対応を、未請求の場合には前記②と同じ対応を行うこと。）。

なお、上記に該当する各消費者に対する通知及び貴社ホームページ上での公表については、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

貴社のホームページの広告（下記(1)及び(2)に指摘した表記が掲載されたものを指します。この広告は少なくとも令和4年5月ころに掲載されていたことを確認しています。）に掲載された「トクトクコース」の案内をみて、契約の申し込みをした者らの意思表示については、錯誤に基づいて取り消しうるものです（なお、2020年3月31日以前の契約〔意思表示〕については錯誤無効とする。）。以下にその理由を述べます。

- (1) 実際は「定期購入」であるのに「定期購入」ではないと誤認する表示を

## して消費者を誤認させた（錯誤）こと

ア 貴社のホームページに掲載された本件コースの広告では「初回限定」「96%OFFキャンペーン実施中」「初回限定1,100円 さらにクレカ払いで550円」としたうえで「定期縛りなし」と明確に表示されています。

しかし、本件コースは、初回分を申し込んだ場合、自動的に2回目以降の商品購入を契約することとなっており、消費者が解約しない限り、以降も3か月毎に商品を継続的に購入する内容となっており、実際には明らかに「定期購入」と同内容の契約をさせています。

イ 本件コースの、最終確認画面（申込確定画面）では「トクトクコース」と明記しつつ、1回分の販売価格と分量しか記載されておらず、2回目以降の販売価格や解除のための条件について、非常に小さな文字でしか表示されておらず、消費者にとって大変わかりづらい表示となっております。このような表示については、「特定商取引に関する法律等の施行について（令和4年2月9日付）」（以下「通達」といいます。）において、「消費者が『これは1回限りの契約である』という認識を抱いた場合には、その消費者は『誤認』しているといえる。」と明確に記載されています。

ウ したがって、上記貴社の広告表示をみた消費者が、本件コースを定期購入ではないと考えて申込みをした場合には、消費者の意思表示は誤認によるものであって、民法第95条に基づいて、本件コースの申込みの意思表示を取り消すことができます。

## (2) 実際には本件コースの解約が極めて困難であるのに容易に解約できると誤認する表示をして消費者を誤認させたこと

ア 貴社のホームページに掲載された本件コースの広告では、「リスク0でお試し」「ご満足いただけない場合は 安心 初回から解約可能!」と大きく表示されています。2回目以降は、「初回お受け取り日から次回発送予定日の3日前までに」と表示され、さらに「2回目は、初回ご注文日から1週間後に、1本あたり12,000円（税込み13,200円）を3本発送予定です。」と表示されています。なお、これらの表示は、広告表示の中の離れた箇所に記載されていることから、消費者にとって、両者を一体として理解することが困難な表示形式となっております。また、本件コースの最終確認画面（申込確定画面）においても同様の表記がありますが、非常に小さな文字で記載され、消費者にとって分かりづらいものとなっております。

イ また、上記の表示内容によれば、実際には解約をすること（とくに2回目以降の商品についての解約をすること）は極めて困難です。

すなわち、「初回注文日から1週間後に2回目を発送予定」ということから、実際に解約可能な期間は、初回注文日から4日間のみとなります。初回注文から発送までの日数を考慮すれば、初回の商品到着後、消費者が実際に解約できる「時間」は精々1～3日程度です。なお、商品が次回発送予定日の3日前までに届かなかった場合は次回発送予定日の前日17時までにはメールでの解約が可能となっているようですが、この場合でも解約が可能な時間は3日間もないこととなります。

本件コースの対象商品がスキンケア（シミ取り）クリームであることから、消費者が解約するかどうかを決定するには、一度商品を使用し、その使用感や自身の肌質に適合するかどうかを確認することが想定されるところ、上記のような短期間でこれらを判断することは実際には不可能であるといえます。

ウ つまり、本件コースは、商品の使用感等を確認する暇もなく、2回目以降の商品について継続して購入するか解約するかの判断を、消費者に迫るものとなっています。このような契約内容は、「リスク0」「ご満足いただけない場合は」解約できるという、広告表示の内容と大きく乖離していることは明らかです。

前記通達添付の「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」（別添7）には、「いつでも解約可能」などと強調する表示は、消費者が文字通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する」とされており、実際には解約に条件を付するなどした場合には「『人を誤認させるような表示』に該当するおそれがある。」とされています（前記ガイドライン・I 3(2)・なお前記(1)ウ参照。）。貴社のホームページに掲載された広告にある「リスク0」「初回から解約可能」という表示は、満足できない場合は自由に解約できることを「強調」する表示であるといえます。しかるに、実際には前記のように解約をすることが極めて困難（「解約に条件を付する」ことと比べ、より解約に困難を伴うもの）であったということから、貴社の広告表示は「人を誤認させるような表示」であることは明らかといえます。

したがって、貴社の広告表示を見て、容易に解約できるものと誤認して、本件コースの申込みをした場合は、消費者の意思表示は誤認によるものであることから、消費者は民法第95条に基づいて本件コースの申込みの意思表示を取り消すことができます。

(3) 以上の理由より、本件コースを申し込んだ消費者について、前記「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。

## 第2 お問合せ

本件コースについて、以下の点について回答ください。

- 1 本件コース（「トクトクコース」）の販売開始時期
- 2 上記第1に指摘した内容の広告掲載を開始した時期
- 3 本件コースの販売終了時期（継続している場合はその旨）  
及び2の広告の掲載終了時期
- 4 本件コースの成約件数及び売上高  
（クレジットカード決済によるものとそれ以外の決済によるものについて、それぞれ年度別に回答ください。）
- 5 3のうち未収金額（同上）
- 6 3のうち解約申入れがあった件数（同上）
- 7 4のうち返金対応を行った件数及び返金額の合計（同上）  
（返金対応予定のものがあればその件数と予定額の合計を別途回答ください。）
- 8 4のうちのクレジットカード決済によるものについて、カード会社への返金措置を行った件数及び返金額の合計（同上）  
（返金措置予定のものがあればその件数と予定額の合計を別途回答ください。）
- 9 貴社と加盟店契約を行っている事業者名  
（カード会社名又は決済代行業者名など。複数利用されている場合は各事業者名を回答ください。）

以上