

2023年11月28日

株式会社ハハハラボ  
代表取締役 臧 懐剛 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 西島 秀向

【連絡先(事務局)】担当：北村  
〒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  
ウェブサイト：http://www.kc-s.or.jp

## ご連絡（申入れ活動終了通知）

当団体は、消費者からの情報提供を契機として、貴社が自社通信販売サイトで提供するJOMOTANという除毛クリーム（以下「当該商品」といいます。）の「JOMOTAN1個トクトクコース」の広告表示についてのお問合せ活動を開始しました。この事案は、「初回実質無料」や「初回限定価格」をうたうことにより消費者に1回だけの購入と誤認させ、実際には当該商品の定期購入を条件とする契約を締結させたことから、多くの苦情が当団体及び全国の消費生活センター等に対して寄せられました。当団体では、当該商品の広告表示や解約方法等に関し、不当景品類及び不当表示防止法、消費者契約法、特定商取引法及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。

そして、2022年3月1日付けで「お問合せ」を送付して、6月9日に貴社からの「回答書」を受領しました。その後の検討を経て、貴社の広告画面及び購入時の最終確認画面には特定商取引法上の問題があるとの判断に至り、差止めを求める「申入書兼要請書」を、2022年9月1日付けで送付して、2022年11月29日付けで「回答書」を受領しました。

2022年9月1日付け「申入書兼要請書」では、「JOMOTAN1個トクトクコース」で購入時の最終確認画面の最上部、「ご注文内容 JOMOTAN1個トクトクコース 小計 ¥500 送料 ¥0」の表示を停止することを申し入れました。また、その表示と「初回実質無料」の表示を一体として表示する

ことを停止すること、「初回実質無料」の表示の近くに、同程度の大きさの文字で、『継続回数が5回未満または4回未満のお客様都合の解約、キャンセルは受け付けておりません。やむを得ない事由により、5回未満または4回未満で途中解約される場合には、本来の提供価格（税込2万4420円または税込1万8440円）との差額をご請求させていただきます。』との表示を行うことを要請しました。

11月29日付けの「回答書」を検討した結果、申入れと要請項目については修正が行われましたが、広告画面には景品表示法30条1項2号の「有利誤認表示」に該当すると考えられる表示が残されていたので、2023年3月30日付けの「再申入書」を送付して、その表示の停止とご注文フォーム内のご注文内容確認欄に総額表示を行うことを申し入れました。

2023年5月8日付けで、貴社から「再申入書」に対する「回答書」と、回答内容に沿って修正された通信販売サイトの「見本」を受領しました。この「回答書」と見本を検討した結果、総額表示はご注文フォーム内、又は上下に注釈にて明記するとされたこと以外は、概ね「再申入書」に沿った修正内容であることを確認しました。そのため、通信販売サイトは、お送りいただいた「見本」に差し替えていただくこと、総額表示についても引き続き修正をお願いする「ご連絡」を2023年6月20日付けで送付しました。

その後、貴社におかれましては、2023年8月から従来のサイトから新たな通信販売サイトに移行されましたが、移行後のサイトでは、総額表示はご注文フォーム内に明記され、再申入れに沿って修正されていることを確認しました。

そこで、当団体は、差止請求を現時点では見合わせることにし、2023年11月をもって、貴社に対するお問合せ活動を一旦終了することにしましたので、この旨本書をもって通知します。

今後とも消費者にとって分かりやすい広告表示に努められることを期待いたします。

なお、申入れ活動は一旦終了しますが、今後も消費者の誤認を招く広告表示があると判断した場合は活動を再開することを、念のため付言いたします。

以上