

申し入れに対する回答の書面

公益社団法人 全国消費生活相談員協会
理事長 増田 悦子様

令和2年11月16日付でお送り頂きました「不当な表示及び条項の利用を直ちに停止」（以下「本件申入書」といいます。）について、下記のとおり回答申し上げます。また、当社としては、今回のお申し入れを嚴重に踏まえ、より一層法令順守を心がけた広告表現と、消費者の方にとって優良な情報を提供できるようにしてまいります。何卒、よろしくお願いいたします。

記

第1 申し入れの趣旨第1項について

1. 第1項でご指摘頂いております、「今なら初回99%OFF」「通常価格11,960円→Newまる得コース通常価格500円→今だけさらに400円割引!100円(税別)」との記載(以下「本件第1項記載」といいます。)を含む「Dr. ケトン」の広告画面(以下「本件広告画面」といいます。)については、本件申入書を受領する前の令和2年7月12日時点で既に一般向けの公開を終了しており、またデータ自体も概ね削除しております(委託しておりました広告代理店が運営しております本件広告画面についても削除依頼をしております。一部、連絡が取れない代理店があり、ページ自体が残っていましたが、弊社側の対策として、一切の新規での購入は停止しており、当該広告画面から購入はできない状態にしております。)これらの処置は永久的に行い「広告展開による販売」「新規による販売」は一切行いません。
2. なおDr. ケトンの販売について、「初回分の販売価格が100円である一方、それに続く2回目の販売が購入の条件となっており、かつ2回目の販売価格が4か月分8袋で39,300円で初回と2回目の販売価格が合わせて39,400円であること」は、本件第1項記載に記載されている広告画面の同画面に明確に記載しており、その文字の大きさも本件第1項記載よりは小さいものの、約12ポイントで記載されており特定商取引法省令で規定されている文字サイズよりも大きいものです。

さらに、Dr. ケトンを購入しようとした場合に、本件広告画面を確認した後に表示される取引条件の案内画面及びご注文確認画面においても、「初回分の販売価格が100円である一方、それに続く2回目の販売が購入の条件となっており、かつ2回目の販売価格が4か月分8袋で39,300円で初回と2回目の販売価格が合わせて39,400円であること」を明確に表示、重複して説明しておりました。

上記のとおり本件第1項記載を含む本件広告画面は既に削除済みではありますが、以上のとおり2回目以降の販売やその販売価格についても同じ画面で一定以上の文字の大きさを明確に表示、説明し、かつ本件広告画面に続く購入画面においても繰り返し明確に説明していたことを踏まえると、必ずしも実際の取引条件よりも有利なものと誤認される表示にはなっていたり、著しく事実に相違する表示になっていたと断定することまではできないのではと史料致します。

第2 申し入れの趣旨第2項について

1. 第2項でご指摘頂いております、「返金保証」の表示を含む本件広告画面については、上記第1の1のとおり、本件申入書を受領する前の令和2年7月12日時点で既に一般向けの公開を終了しており、またデータ自体も概ね削除しております。またDr. ケトンの新規販売も全て停止している状態です。
2. なお、当該返金保証を受ける条件の充足が極めて困難であり実質的に返金保証はないに等しいと指摘されておりますが、Dr. ケトンは一定の期間の継続購入を前提としている商品であり、その旨は上記第1のとおり明確に表示説明していたことを踏まえると、返金保証を受けるために一定の継続購入を必要とすることにも合理性が認められ、また商品の使用の有無を確認するために包装箱や同梱チラシの提出を求め、Dr. ケトンの使用に有益性がなかったかを確認するために一定の診断書の提示を求めることも一定の合理性が認められます。加えて、本件広告画面において「お客様都合による返品・交換・キャンセルは一切承っていないこと」を明記のうえ、特定商取引法に基づく表記に記載している返金保証を受けるための条件を確認するように案内し、かつ実際に当該表記箇所で返金保証条件を明確に示していたこと、さらに本件広告画面に続く購入画面においても返金保証を受けるための条件を確認するように案内していたことを踏まえると、購入にあたり返金保証条件を受けるための要件が何かを予め知ることは容易であり、必ずしもご指摘のように条件を充足することが極めて困難と断定することまではできないのではと思料いたします。

第3 申し入れの趣旨第3項について

1. ご指摘の規定を以下のとおり修正する予定です。

「ご注文後のお客様都合による返品・交換・キャンセルは、一切承っておりません。

ただし、当社のミス、または不良品の場合は、返品・交換を承らせていただきます。この場合の返品・交換期限は、商品到着後1年以内に以下の方法により当社に通知するものとし、当社は良品もしくは代替と交換、これに応じられない場合相当金額を返金するものとします。当該商品の返送及び再送に要する送料等は、当社負担とします。なお、本条の規定はお客様による損害賠償の請求及び契約の解除その他法律上の権利の行使を妨げないものとします。」
2. なお、ご指摘の「当社で不良と認められるもの以外については、返品・交換などは一切お断りしております。」という規定について、当社の一存で主観的に商品の不良の存否を決する趣旨ではなく、客観的に認められる商品不良が生じているとお客様より連絡を受けた場合に、当社においても確認する必要があることから、かかる確認の必要を定めていたものになります。現に当社において一方的に不良はないと断定し返品・交換を受け付けなかったというような事例は一切ございません。

第4 申し入れの趣旨第4項について

ご指摘の規定を以下のとおり修正する予定です。

「商品に関する危険負担および所有権等は、お客様に商品が引き渡された時点で、お客様に移転します。危険負担および所有権等の移転後の商品の紛失、盗難に関しては、当社およびその関連会社は責任を負いません。」

以上

大阪府大阪市中央区南船場 3-6-10 エミメント心齋橋ビル 5F

株式会社 W-ENDLESS

代表取締役 菅原 隆太郎

