

令和3年2月25日

株式会社 W-ENDLESS
代表取締役 菅原隆太郎 殿

公益社団法人 全国消費生活相談員協会
理事長 増田悦子



通知

本協会からの申入れに対する、貴社からの回答書面を拝受いたしました。お送りいただいた回答書では、当方の申入れ事項第1項及び第2項については、すでに利用を停止しているとのことであり、また、第3項及び第4項については修正をする予定とされています。第1項及び第2項に関する部分につきましては、利用停止とのことではありますが、回答書中、看過しえない見解が示されておりますので、後記のとおり、貴社の見解に対する本協会の見解を明らかにしておきます。第3項についても、若干の点を指摘させていただきます。

なお、本通知の内容は、消費者契約法第27条に定める消費者に対する情報提供の一環として、本協会において公表することを申し添えます。

本件連絡先

〒103-0012 東京都中央区日本橋堀留町2-3-5
グランドメゾン日本橋堀留101
公益社団法人全国消費生活相談員協会
消費者団体訴訟室
TEL: 03-5614-0543
FAX: 03-5614-0743

第1 第1項について

本協会の申入れの趣旨第1項の表示について、貴社は、「必ずしも実際の取引条件より有利なものとして誤認される表示にはなっていたり、著しく事実と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思料」する旨の見解が示されている。

貴社は、「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ヶ月分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」が画面上に約12ポイントで記載されていることや、取引条件の案内画面及びご注文確認画面にも同内容の表示があることを根拠に、上記の見解を示している。

しかしながら、表示画面では、①「今なら初回99%OFF」の文言が、赤い花柄マークに白抜きで表示されており、②「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)」の文言が表示され、「今だけさらに400円割引！100円」と赤字で表記され、さらに、「100円」の部分が大きく表示されている。

これらは、通常価格11,960円のサプリメントが100円で購入でき、99%の割引となることを強く印象付ける表示である。

上記の①②の表示は、いわゆる強調表示であり、他方、貴社の指摘する表示はいわゆる打消し表示に該当する。強調表示は、対象商品・サービスの全てについて、無条件、無制約に当てはまるものと一般消費者に受け止められるため、仮に例外などがあるときは、その旨の表示(いわゆる打消し表示)を分かりやすく適切に行わなければ、その強調表示は、一般消費者に誤認され、景品表示法上問題となる。打消し表示の文字が小さい場合や、打消し表示の配置場所が強調表示から離れている場合、打消し表示が表示されている時間が短い場合等、打消し表示の表示方法に問題がある場合、一般消費者は打消し表示に気付くことができないか、打消し表示を読み終えることができない。また、強調表示が、事実と反するものである場合には、当然景品表示法上問題となる(消費者庁の「打消し表示に関する表示方法及び表示内容に関する留意点」等)。

①②の表示のあり方とその実態に鑑みれば、上記の表示が、実際の取引条件より有利なものとして誤認される表示、著しく事実と相違する表示であることは明らかである。

第2 第2項について

本協会の申入れの趣旨第2項は、返金保証の条件を充足することが極めて困難であり実質的に返金保証はないに等しいにもかかわらず、「返金保証」が行われることを強調する表示が行われていることを問題とするものである。

これに対し、貴社の回答書は、返金保証の条件について条件に一定の合理性が認められる旨、及び、返金保証条件を受けるための要件を予め知ることは容易である旨を述べる。

しかしながら、本協会の申入れは、条件充足が極めて困難であることと、「返金保証」の表示との乖離を問題とするものであり、そもそも貴社の回答書の記載は、本協会の申入れに

対する反論として、的を射たものではない。

返金条件については、条件充足の充足が極めて困難であることが問題なのであって、貴社のご回答は、この点についての反論となっていない。また、返金保証の条件の具体的内容は、過剰であり、合理性を肯定し得るものではない。もとより、「返金保証」の表示からは、一般には、条件が付されていないものと受け止められる可能性が高いものである。また、購入者が返金条件を容易に認識できるか否かについては、第 1 に記載したところと共通する表示上の問題を指摘できる。

上記のとおり、従前の「返金保証」の表示は、実際の取引条件より有利なものと誤認される表示であることは明らかである。また、返金保証の条件も、合理性を見出しがたい。

第 3 第 3 項について

本協会の申入れの趣旨第 3 項について、貴社は、規定の修正を行う予定としている。

「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」との記載のとおり、本来、顧客の民法や消費者契約法に基づく権利行使は何ら制限されるべきでないものであり、適切な運用を図られるよう要望する。

以上