

令和2年11月16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



## 申入書

本協会は、内閣総理大臣から許可された公益社団法人であり、会員の多くが全国各地の消費生活相談窓口で相談員を務める消費者問題の専門家で構成している団体です。また平成19年11月に、内閣総理大臣から、消費者契約法に基づき差止請求権を行使することができる「適格消費者団体」の認定を受けております。

本協会に、貴社の販売サイトの広告画面および利用規約について消費者からの苦情が寄せられました。本協会において貴社の販売サイトの広告画面および利用規約の条項につき検討したところ、景品表示法第30条第1項第2号に該当する不当な表示が見られました。また、消費者契約法10条により無効となる不当な条項もありました。そこで、本協会は適格消費者団体として、消費者被害の未然防止・拡大防止の観点から、貴社に対して不当な表示及び条項の利用を直ちに停止することを申入れます。

つきましては、令和2年12月16日までに、本申入れに対する回答を書面にて本協会までご送付いただきますようお願いいたします。なお、本申入書並びに貴社からの回答の有無及び回答の内容は、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

## 申入れの趣旨

景品表示法第30条第1項第2号及び消費者契約法第12条第3項に基づき、以下の措置を求める。

- 1 「Dr.ケトン」の広告画面における「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)」の表示を停止すること。
- 2 「Dr.ケトン」の広告画面における「返金保証」の表示を停止すること。
- 3 「『定期コース』利用規約」第6条を削除、または、消費者契約法第10条に抵触しない内容に改定すること。
- 4 「特定商取引法に基づく表示」中の「引渡しに関する危険負担等」の部分を削除、または、消費者契約法第10条に抵触しない内容に改定すること。

## 申入れの理由

### 1 申入れの趣旨第1項について

#### (1) 「Dr.ケトン」の広告画面表示

「Dr.ケトン」の広告画面には、以下の表示がされている。

- 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いる。
- 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)」の文言が表示されており、「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。

このように、あたかも、通常価格11,900円のサプリメントが100円で購入でき、99%の割引となるかの表示となっている。

#### (2) 実際の取引条件

実際の取引条件は、以下のとおりである。

- i. 初回6日分を受け取った後、6日後に4ヶ月分8袋を39,300円(税別)で購入させ、その後4ヶ月周期で4ヶ月分39,300円(税別)の購入を継続させる、定期購入取引とされている。
- ii. 初回を含め、最低2回の購入が条件となっており、2回目の商品受け取りでの合計金額は、39,400円(税別)となる。

上記条件によると、実質的な契約内容は、「初回」6日分と「2回目」4ヶ月分8袋を、39,400円(税別)で購入するものである。

#### (3) 有利誤認表示の該当性

上記のとおり、「Dr.ケトン」の取引条件は、実際は、「初回」6日分と「2回目」4ヶ月分8袋を、39,400円で購入するものであるにもかかわらず、広告画面では、あたかも、通常価格11,960円のサプリメントが100円で購入でき、99%の割引となるかのような表示が行わ

れている。

かかる表示は、商品の価格その他の取引条件について、実際のものよりも著しく有利であると誤認される表示をするものである（景表法第30条第1項第2号）。

なお、前記（2）i及びiiの内容は、前記（1）①及び②を含む画面の下の部分に記載されている。しかし、（1）①及び②が大きく強調され印象付けられているのに比し

（2）i及びiiの記載は文字も比較的小さく、全体として、（1）①及び②を打ち消すものとなっていない。

もとより、（1）①及び②の内容は、実際の取引条件と異なる内容の表示である。

よって、景品表示法第30条第1項第2号に基づき、同表示の停止を求める。

#### （4）特定商取引法違反

（1）①及び②の表示は、通信販売において、商品の対価、及び、特別の販売条件等について、事実と相違する表示、または有利であると人を誤認させる表示であって、特定商取引法第12条の誇大広告等の禁止に違反する（特商法施行規則第11条第4号、法第11条第1号・第5号、施行規則第8条第7号・第8号）。

## 2 申入れの趣旨第2項について

### （1）「Dr.ケトン」の広告画面表示

「Dr.ケトン」の広告画面には、以下の表示がされている。

③「返金保証」の表示が、金のハートマークをあしらったデザインとともに表示されている。購入代金の返金が保証されるかのような表示となっている。

### （2）実際の取引条件

実際の返金条件は、以下のとおりである。

- ア. 初回から365日経過時点まで契約を継続すること。
  - イ. 初回から365日経過時点までの支払いを滞りなく行っていること。
  - ウ. 初回購入日を含め365日間経過後、15日間に返金保証の申込みを行うこと。
  - エ. 納品書、全てのパッケージ、「到着より15日以内」と「使用終了15日以内」の2通の診断書、商品の梱包箱全て、同梱チラシ全て、返金申込書、アンケートをそろえること。
- 一般的に、かかる条件を充足することは極めて困難であり、実質的に返金保証はないに等しいと考えられる。

### （3）有利誤認表示の該当性

上記のとおり、返金保証には充足困難な条件が付されており、実質的に返金保証はないに等しいにもかかわらず、広告画面では返金が保証されるかの表示が行われている。

かかる表示は、取引条件について、実際のものよりも著しく有利であると誤認される表示をするものである（景表法第30条第1項第2号）。

よって、景品表示法第30条第1項第2号に基づき、同表示の停止を求める。

### 3 申入れの趣旨第3項について

#### (1) 『『定期コース』利用規約』第6条

『『定期コース』利用規約』第6条は、以下のとおり定める。

##### 第6条（返品・交換）

1. お届けした商品の不良に関しましては、当社で不良とみと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。
2. 商品の不良（認められる場合）に関しましては、良品交換にてご対応させていただきます。

#### (2) 民法の定めと消費者契約法第10条への抵触

民法上、売買により引き渡された目的物が契約内容に適合しないものであるときは、買主は、代替物の引渡し等による履行の追完を請求できるとともに、損害賠償請求や契約の解除を行うことができる（民法第562条・第564条・第415条・第541条・第542条）。ここにおいて目的物が契約内容に適合しないことは、客観的に定まるものであり、売主が不適合と認めるか否かの主観にかかわるものではない。

しかるに、利用規約第6条は、目的物が契約内容に適合しないことを、売主が認めなければ返品・交換に応じないとしており、しかも、売主が認める場合も対応は交換のみである旨を定める。

かかる定めは、民法の適用による場合に比し、消費者の権利を制限する条項であって、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものである（消費者契約法第10条）。

よって、消費者契約法第12条第3項により、利用規約第6条の削除、または、消費者契約法第10条に抵触しない内容への改定を求める。

### 4 申入れの趣旨第4項について

#### (1) 「特定商取引法に基づく表示」中の「引渡しに関する危険負担等」

「特定商取引法に基づく表示」中の「引渡しに関する危険負担等」は、次のとおり定める。

「商品に関する危険負担および所有権等は、当社が商品の運送人に引き渡した時点で、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。」

上記の定めは、売主が商品を運送人に引き渡した時点で、危険を買主に負担させるものである。したがって、運送中に商品が滅失した場合も、買主は代金を負担させられることとなる。

#### (2) 民法の定めと消費者契約法第10条への抵触

民法上、売主は買主の現在の住所に商品を届ける必要があり、買主のもとに商品を届けるまで、売主が危険を負担する（民法第484条・第536条）。したがって、運送中に商品が滅失した場合、買主は代金の支払いを求められることはない。

しかるに、「引渡しに関する危険負担等」は、運送中に商品が滅失した場合にも、買主に代金の負担をさせるものであり、消費者の責任を過重する条項であって、信義則に反して消費者の利益を一方的に害するものである（消費者契約法第10条）。

よって、消費者契約法第12条第3項により、「引渡しに関する危険負担等」削除、または、消費者契約法第10条に抵触しない内容への改定を求める。

以上