

平成26年2月17日

〒169-0074

東京都新宿区北新宿 2-21-1 新宿フロントタワー4F

株式会社サイブリッジ 御中

特定非営利活動法人消費者被害防止ネットワーク財

理事長 杉浦 市朗

(連絡先) 〒460-0002 名古屋市中区丸の内2丁目18番22号

三博ビル

事務局長 外山 孝司

(TEL: 052-265-9258, FAX: 052-265-9

申 入 書

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

当法人は、消費生活に関する情報の収集及び提供、消費者の被害の防止及び救済などを目的とし、平成22年4月14日に消費者団体訴訟制度の適格消費者団体として消費者契約法13条の内閣総理大臣の認定を受けている特定非営利活動法人（NPO法人）です。

貴社が株式会社トレンドーズより事業譲渡を受け運営するウェブサイト「キレナビ」（以下、「キレナビサイト」と言います。）（URL：<http://www.kirei-c.com/>）につきまして、当法人が、株式会社トレンドーズに対し、平成25年6月18日付及び同年10月25日付で、消費者保護の観点からキレナビサイトを改めるよう申し入れたことは既にご存知のことと推察いたします。しかしながら、株式会社トレンドーズは、キレナビサイトの内容を改めることなく、キレナビサイトを貴社に譲渡いたしました。

つきましては、改めてご検討の上、平成26年3月20日までにご回答くださいますようお願いいたします。参考までに、当法人が株式会社トレンドーズに送付した申入書2通を添付いたします。

なお、本申入れの内容、貴社からの回答の有無及び回答内容、本申入れ以降の経緯・内容等については、消費者被害防止の観点から、当団体ホームページその他適宜の方法により公表させていただくことがありますことを申し添えます。

敬具

平成25年10月25日

〒150-0011

東京都渋谷区東3-9-19 ポーラ恵比寿ビル2・3階

トレンドーズ株式会社 御中

特定非営利活動法人消費者被害防止ネットワーク

理事長 杉浦 市

(連絡先) 〒460-0002 名古屋市中区丸の内2丁目18番22

三博ビル

事務局長 外山 孝

(TEL: 052-265-9258, FAX: 052-265-9259)

再 申 入 書

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

当法人の平成25年6月18日付申入書に対し、ご回答いただきありがとうございます。ありがとうございました。

さて、貴社からいただきました平成25年7月12日付「平成25年6月18日付『申入書』に対するご回答（以下「回答書1」と言います）」及び同年9月18日付「平成25年6月18日付『申入書』に対するご回答（補足）（以下「回答書2」と言います）」を拝見いたしまして、両回答書に記載された改善しか行われないのであれば、依然として、貴社の運営するサイト「キレナビ（以下「貴社サイト」と言います）」に、医療法及び不当景品類及び不当表示防止法（以下「景表法」と言います）上、不当ないし不適切と思われる広告が残るおそれがあるため、念のため、別紙のとおり改めて申し入れをさせていただきます。

つきましては、改めてご検討の上、平成25年11月25日までにご回答くださいますようお願いいたします。

なお、本申入れの内容、貴社からの回答の有無及び回答内容、本申入れ以降の経緯・内容等については、消費者被害防止の観点から、当団体ホームページその他適宜の方法により公表させていただくことがありますことを申し添えます。

敬具

申入れ事項

第1 申し入れの趣旨

貴社サイトの医療行為に関する広告について、医療法6条の5第1項各号に定める事項以外の広告を削除すると共に、同項各号に定める事項の広告については同条第4項に適合するよう改めて下さい。（平成25年6月18日付申入書と同旨）

第2 申し入れの理由

- 1 メールマガジン登録会員に閲覧を限定しても医療法における「広告」ないし景表法における「不特定かつ多数の一般消費者に対」する「表示」に該当すること

(1) 医療法6条の5第1項に定める「広告」の意味

回答書2には、「クーポンページ等の閲覧をメールマガジン登録会員に限定することを予定して」いるため、「当該コンテンツについては、一般人が認知することができず、「医療広告には該当」しないと記載されています。

しかしながら、医療法の広告規制は、医療が生命身体に関わるサービスであり、不適当なサービスを受けた場合の被害が大きいこと、医療は極めて専門性の高いサービスであるので広告の受け手が実際のサービスの質について事前に判断することが非常に困難であることから、これら医療を受けようとする者の利益を保護するために定められています。

したがって、医療に関する広告について、メールマガジン登録会員にその配信を限定したとしても、その医療を受けようとする者の利益を保護する要請は変わらないため、メールマガジンが医療法に定める「広告」にあたらないと言うことはできません。

なお、厚生労働省が定める「医業若しくは歯科医業又は病院若しくは診療所に関して広告し得る事項等及び広告適正化のための指導等に関する指針（医療広告ガイドライン）」においても、医療法に定める広告とは、①誘因性、②特定性、③認知性をいずれの要件も満たすものとした上で、「メールマガジンは、当該メールマガジンの配信希望者や会員に限定されるとしても、当該病院等とは関係のない一般人向けとなるので、③の一般人への認知性に関する要件を満たすものとして扱うことが適当である」と記載されており、配信が限定されるメールマガジンであっても医療法上規制される「広告」にあたるとしています。

- (2) 景表法10条における「不特定かつ多数の一般消費者」に対する「表示」

景表法10条は、「不特定かつ多数の一般消費者」に対する不当な「表示」についての差止請求権を適格消費者団体に付与していますが、貴社の上記回答は、

メールマガジン登録会員しか閲覧できない状態にすれば「不特定」の要件を満たさない、との主張をも含むものと解されます。

しかしながら、差止請求の対象が「不特定かつ多数」の一般消費者に対する表示とされたのは、消費者団体訴訟制度が紛争の未然防止・拡大防止を図ることを目的としていることに鑑み、差止の対象となる事業者の行為が拡散する蓋然性を有することを必要とするとの趣旨に基づくものです。

この点、そもそも広告を目的とするメールマガジンは一般に無償で誰でも登録することができ、容易に拡散する蓋然性がありますので、結局のところ、対象としているのは「不特定かつ多数」の一般消費者といえます。

なお、不当な条項の使用等に対する差止請求権を規定する消費者契約法第12条においても、差止の対象となるのは「不特定かつ多数」の消費者に対する事業者の行為とされているところ、ここでいう「不特定かつ多数」について立法担当者も、「特定されていない相当数という意味であり、例えば、特定の販売組織の会員（中略）を対象として勧誘するような場合においても、その対象となる者が容易に拡散し得る場合には、この要件に該当すると考えられる」との解釈を示しています（逐条解説消費者契約法〔新版〕商事法務・238頁）。

したがって、メールマガジン登録会員しか閲覧できない状態にしたとしても、表示内容そのものを見直さないかぎり、景表法により差止の対象となる不当な表示に該当することは何ら変わりありません。

2 貴社は貴社サイトにおける広告主体であること

回答書1には、貴社サイトは「クリニックのホームページの集合体であり、各クリニックが責任をもって作成し」と記載されています。

貴社サイトにおいては、各クリニックが貴社サイトへの広告掲載を有償で依頼し、各クリニックが作成した広告を貴社が貴社サイトへ掲載する方法を取っていると思われ、また、貴社サイトには、「キレナビポリシー」として「良質のクリニック・施術選定」し、「ユーザー様の安心・安全を万全にサポートする体制」を作ることが記載されており、貴社が各クリニックの作成する広告内容を監視・管理すると謳われています。加えて、貴社サイトに掲載されているクリニックは、貴社サイトとは異なる独自のホームページを持っているところが大半であり、貴社サイトは決して「クリニックのホームページの集合体」ではありません。

したがって、貴社サイトにおいては、貴社が医療広告の主体であることは明らかです。

3 以上のおり、貴社の回答はいずれも理由がないといわざるをえませので、再度、申し入れの趣旨記載のおり、貴社サイトを改めるよう求めます。

以 上

平成25年6月18日

〒150-0011

東京都渋谷区東3-9-19 ポーラ恵比寿ビル2・3F
トレンダーズ株式会社 御中

特定非営利活動法人

あいち消費者被害防止ネットワー

理事長 杉浦市

(連絡先) 〒460-0002

名古屋市中区丸の内2-18-2

三博ビル8

事務局長 外山孝

TEL: 052-265-925

FAX: 052-265-925

申入書

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

当団体は、消費生活に関する情報の収集及び提供、消費者の被害の防止及び救済などを目的とし、平成22年4月14日に消費者団体訴訟制度の適格消費者団体として消費者契約法13条の内閣総理大臣の認定を受けている特定非営利活動法人(NPO法人)です。

さて、今般、貴社が運営しているウェブサイト「キレナビ」(以下、「貴社サイト」と言います。)(URL: <http://www.kirei-c.com/>)につき、消費者保護の観点から検討をさせていただいた結果、医療法及び不当景品類及び不当表示防止法(以下「景表法」と言います)に鑑み、消費者の利益を害し、不当ないし不適切と思われる広告が多数散見されました。

つきましては、別紙のとおり、是正の申入れをさせていただきますので、ご検討の上、貴社の見解や対応につき、平成25年7月18日までに上記連絡先宛に、書面にてご回答くださいますようお願い申し上げます。

なお、本申入れの内容、貴社からの回答の有無及び回答内容、本申入れ以降の経緯・内容等については、消費者被害防止の観点から、当団体ホームページその他適宜の方法により公表させていただくことがありますことを申し添えます。

敬具

申入れ事項

第1 申し入れの趣旨

貴社サイトの医療行為に関する広告について、医療法6条の5第1項各号に定める事項以外の広告を削除すると共に、同項各号に定める事項の広告については同条第4項に適合するよう改めて下さい。

第2 申し入れの理由

1 貴社サイトに掲載されている広告

貴社は、貴社サイトにおいて、美容外科や歯科を開設する医療機関が実施している「医療脱毛」「脂肪融解注射」「プラセンタ注射」「ボトックス注射」「ホワイトニング」などの各医療行為の施術料金を掲載し、消費者に対して当該医療機関及び医療行為の広告を行っています。

2 医業・歯科医業等の広告規制

医療法6条の5第1項は、「医業若しくは歯科医業または病院若しくは診療所に関しては、文書その他いかなる方法によるを問わず、何人も次に掲げる事項を除くほか、これを広告してはならない」と定め、医療行為について広告できる事項を限定列挙しています（同項各号）。

また、上記広告できる事項であっても、「その内容及び方法が、医療に関する適切な選択に関し必要な基準として厚生労働省令で定めるものに適合するものでなければならない」（同条第4項）と定められ、その広告内容及び方法につき、「①他の病院、診療所又は助産所と比較して優良である旨を広告してはならないこと、②誇大な広告を行ってはならないこと、③客観的事実であることを証明することができない内容の広告を行ってはならないこと、④公の秩序又は善良の風俗に反する内容の広告を行ってはならないこと」と定められています（医療法施行規則1条の9各号）。

医療法の広告規制は、医療が生命身体に関わるサービスであり、不適当なサービスを受けた場合の被害が大きいこと、医療は極めて専門性の高いサービスであるので広告の受け手が実際のサービスの質について事前に判断することが非常に困難であることから、これら医療を受けようとする者の利益を保護するために定められています。

そのため、医療に関する広告は、患者や地域住民等が広告内容を適切に理解し、治療の選択に資するよう、客観的で正確な情報が伝達されるべきものでなければならず、広告できる事項は医療法6条の5第1項各号に定めるものに限定されています。また、広告できる事項であっても、医療の内容につ

いて、品位を害したり不当に誘因するおそれのある「費用を強調した広告」は禁止されています（医業若しくは歯科医業又は病院若しくは診療所に関して広告し得る事項等及び広告適正化のための指導等に関する指針（医療広告ガイドライン）第4・1(7)）。

3 景表法の規制

景表法4条第1項2号は、「商品または役務の価格その他の取引条件について、実際のもの又は当該事業者と同種若しくは類似の商品若しくは役務を供給している他の事業者に係るものよりも取引の相手方に著しく有利であると一般消費者に誤認される表示であって、不当に顧客を誘因し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するおそれがあると認められる表示」を禁止しており、エステ・美容医療サービスにかかる広告についても、当該サービスが景表法上の「役務」にあたるため、景表法の規制対象となります。

4 貴社サイトの医療広告

(1) 貴社サイトに掲載されている医療行為に関する広告は、「豊富な経験」「豊富な治療内容」「高いホスピタリティーをご用意」「愛されるクリニックを目指します」「魅力を最大限引き出します」など、医療法6条の5第1項各号に定められていない事項についての広告が多数見受けられます。また、「日本で最多の血液クレンジング症例を経験」「最新の医療機器」「高い技術」「最新の美容皮膚科です」「最善の治療法」など、客観的事実であることを証明することができない広告も多数見受けられます（同条第4項、同法施行規則1条の9第3号）。

その他、医療行為について、例えば、「ホワイトニング9800円、通常価格25830円、割引率63%OFF」などと、割引後価格を強調した内容の広告も多数見受けられます。これらの広告は、上記厚生労働省ガイドラインで禁止されている「費用を強調した広告」にあたると思われるを得ません。

(2) 上記のように、貴社サイトには医療行為の価格が掲載されていますが、掲載されている医療行為は自由診療行為のため定価が存在せず、一般消費者がその価格の相当性を判断することが困難です。また、当該自由診療行為が通常その価格で提供されているのかを消費者が確認することも困難です。

したがって、貴社サイトにおいて、「通常価格」や「割引率」を掲載することは、消費者に対し、貴社サイトに掲載されている役務提供価格が安

いとの誤認を与えるものであり、景表法上禁止されている広告にもあたります。

- 5 よって、貴社サイトの医療行為に関する広告について、医療法6条の5第1項各号に定める事項以外の広告を削除すると共に、同項各号に定める事項の広告については同条第4項に適合するように改めて下さい。

以 上