

2020年8月18日

〒107-0061

東京都港区北青山2-12-28 青山ビル5階

株式会社ビーボ 御中

特定非営利活動法人消費者被害防止ネットワーク 東海

理事長 杉浦 市郎

(連絡先) 〒464-0075 名古屋市千種区内山3-28-2

KS 千種ビル6階F

事務局長 野澤 厚美

(TEL : 052-734-8107、FAX : 052-734-8108)

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。

今般、貴社が使用しているホームページ上の記載及び規約につき、消費者保護の観点から検討をさせて頂きました結果、景品表示法等に鑑み、消費者の利益を害し、不当ないし不適切と思われる記載がありました。

つきましては、別紙のとおり、是正の申し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まして、2020年9月18日までに、上記連絡先に書面にてご回答下さいますようお願い申し上げます。

また、本申し入れの内容、貴社からの回答の有無及び回答内容、本お問い合わせ以降の経緯・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することがあることを申し添えます。

敬具

第1 貴社のウェブページの表示について

1 申入れの趣旨

貴社のウェブ上での「こうじ生酵素定期便」の購入申し込み画面において、1回目の特別価格を受け取り後、2回目を受け取らずに定期購入を解約する場合は通常単品価格5,980(税抜き)との差額を支払わねばならないことを、「初回商品代金0円」「2回目以降も3,980円でお届け」「いつでも解約OK」と同じフォントで、最終確認画面にとぶボタンより上もしくは、「初回商品代金0円」「2回目以降も3,980円でお届け」「いつでも解約OK」と同一箇所に、必ず表示してください。

2 申入れの理由

貴社のウェブページには、「こうじ生酵素定期便」の購入申し込み画面において、「初回商品代金0円」「いつでも解約OK」との記載が大きく目立つ位置にある一方で、「解約はいつでも可能ですが、1回目をお受け取り後、2回目のお受け取り前にご解約の場合は、通常単品価格との差額を申し受けます」との記載は、最終確認画面に飛ぶボタンの前の画面には記載がなく、後ろの方に、非常に小さく、小さなフォントで記載されています。

また、最終確認画面には、定期便1袋 初回0円、2回目から3980円、小計0円送料330円、手数料270円合計600円との記載しかありません

従って、ホームページを見た消費者は、貴社の「こうじ生酵素定期便」に申し込み、1回目の特別価格を受け取り後、2回目を受け取らずに定期購入を解約する場合は通常単品価格との差額の支払義務があるにも関わらず、送料と手数料600円のみ支払えば良いと誤解するおそれがあります。

これは、販売条件を実際のものよりも「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、「不当に顧客を誘引し、一般消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害する虞があると認められるもの」に該当し、景品表示法5条1項2号に違反すると考えます。

よって、同法に違反しないよう、上記表示を改めてください。

第2 貴社のウェブページの最終確認画面について

1 申入れの趣旨

貴社の商品を申し込みする場合、最終確認画面に、何回の継続購入となるのか、支払総額はいくらか、1回目の特別価格を受け取り後、2回目を受け取らずに定期購入を解約する場合は通常単品価格5,980円(税抜き)との差額を支払わねばならないことの表示がありませんので、記載するようにしてください。

2 申入れの理由

特定商取引法14条1項2号では、販売業者又は役務提供事業者が、「顧客の意に反して売買契約若しくは役務提供契約の申込みをさせようとする行為として主務省令で定めるもの」をした場合、取引の公正及び購入者の利害が害されるおそれがあると認めるときは、主務大臣が指示を行うことができることと定め、この規定に基づき、省令16条1項では、「顧客の意に反して契約の申込みをさせようとする行為」の具体的内容を定めています。

そして、いわゆる定期購入契約の申込みを受ける場合においては、定期購入である旨、支払総額など、定期購入契約の主な内容の全てが最終確認画面に表示されていない場合は、「顧客の意に反

して契約の申込みをさせようとする行為」に該当するおそれがあるとしています。

貴社の最終確認画面には、最終確認画面には、定期便1袋 初回0円、2回目から3980円、小計0円送料330円、手数料270円合計600円との記載しかありません。何回以上の継続購入となるのか、支払総額がいくらなのか、1回目の特別価格を受け取り後、2回目を受け取らずに定期購入を解約する場合は通常単品価格5,980円(税抜き)との差額を支払わねばならないことの表示がありませんので、消費者が、たとえば、ベルタこうじ生酵素 定期便(1袋)を注文する場合送料と手数料合計600円のみ支払えばよいと誤解し、意に反する契約をしてしまう可能性があります。貴社の記載は、消費者契約の内容が「その解釈について疑義が生じない明確なもので、かつ、消費者にとって平易な物になるよう配慮する」努力を求める消費者契約法3条1項1号の規定にも違反します。

同省令に違反し、「顧客の意に反して契約の申込みをさせようとする行為」とならないよう、最終確認画面の表示を改めてください。