



平成29年11月28日

複写

〒150-0002

東京都渋谷区渋谷2-12-4

株式会社メディアハーツ 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丁目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)

複写

複写

## 差止請求書

拝啓 時下ますますご清栄のこととお慶び申し上げます。

平成28年12月21日付けで、当団体は貴社に対し、消費者契約法第41条1項の請求として差止請求書をお送りしていますが、貴社の運営するウェブページに変更などがありましたので、あらためて本差止請求書を差し出します。

本書が到達したときから1週間を経過した後は、当団体は、貴社に対して景品表示法第30条に定める差止請求に係る訴えを提起することができます。

つきましては、本差止請求に対して、本書到達後1週間以内に文書で貴社の対応をご回答ください。

なお、回答の有無及び回答内容は公表することがあることを申し添えます。

複写

複写



複写



受付通番: 2017112810581600100000 号

1 / 5頁

## 第1 請求の要旨

当法人は、貴社に対し、下記対象となる表示記載の表示を行い、または第三者をして行わせることの停止を請求します。

(対象となる表示)

表示媒体：貴社の運営するウェブページ

表示内容：別添のウェブページの写しなど、下記の表示

### 1 1回だけの契約による支払いであるかのような次の表示

- (1) 初回の支払金額を強調する表示
- (2) 申込確認画面において、初回の支払金額のみを記載した表示
- (3) 30日間返金保証の表示

### 2 解約が許されない期間における商品代金の支払方法につき、当該期間の初回の支払金額を1回あたり平均支払金額より低額とする場合における次の表示

- (1) 初回の支払金額を2回目以降の支払金額よりも強調した表示
- (2) 初回の支払金額と1個ずつ購入する場合の代金とを比較する表示

### 3 返金保証の表示

## 第2 紛争の要点

### 1 景品表示法第30条による差止請求

#### (1) 貴社と消費者の契約について

貴社と消費者間で締結される、「ラクトクコース」と呼称されるフルーツ青汁購入契約（以下、「本契約」といいます。）は、当初4ヶ月間は、4ヶ月間のうちに1ヶ月ごとに4回のフルーツ青汁が貴社から送付され、代金を1ヶ月ごと4回に分割して支払う契約であり、5ヶ月目から毎月フルーツ青汁が貴社から送付され毎月代金を支払う、期限の定めのない契約になります。

貴社の「ラクトクコース募集要項について」には、第4項に「初回を含め最低4回（4ヶ月）以上のご継続がお申し込みの条件です。」との記載があり、4ヶ月間の契約が条件となっています。

また、貴社の「ご利用規約」第13条には「ラクトクコースは4回（4ヶ月）以上のご継続をお約束頂く」との記載があり、4ヶ月間の契約が予定されています。

しかも、貴社は規約13条では、解約は4回目の商品を受け取った後しかできないことを定めていま

す。

以上の事実から、本契約は、1ヶ月ごとの4つの契約の集合体ではなく、4ヶ月間のうちに4回に分けて貴社がフルーツ青汁を送付し、消費者は代金を4回に分割して支払う、一つの契約であるといえます。

(2) 1ヶ月の契約であるかのような表示

ア 1回目の支払金額を強調して表示すること

貴社は、1回目の支払いと2回目以降の支払いを別個に表示し、1回目の支払金額と割引率について2回目以降の支払金額と比べて、安価であることを強調しています。

イ 申込確認画面

貴社は、申込確認画面において、初回の支払金額のみを記載し、4回の支払合計金額も4ヶ月間は解約ができないことも示していません。また、1枠内で2回目から4回目のみ中途解約ができない旨を表示するとともに、初回分については、2回目から4回目とは異なる枠に記載し、中途解約ができない旨を表示しないことで、初回であれば中途解約が可能に読めるような表示を行っています。

ウ 30日間返金保証の表示

30日間返金保証の表示は、購入後30日間は解約ができることを前提とする表示であり、上記ア、イの表示を強調するものといえます。

(3) 解約が許されない期間の商品代金の支払い方法につき、当該期間の初回の支払金額を1回あたりの平均支払金額より低額とする表示

ア 初回の支払い金額を2回目以降の支払金額よりも強調した表示

本契約は、代金1万1070円を4回に分割して支払うものです。初回の支払金額だけを1回あたりの平均支払金額(=実質的な1箱あたりの代金)である2767.5円より著しく低額に設定し、安価であると表示することは意味がありません。

初回の支払代金について低額の設定を行い、ことさらに第1回目の支払金額を強調している別添の貴社ウェブページは、不当に顧客を誘引する表示といえます。

イ 割引率の表示

貴社は、ラクトクコースの第1回目のフルーツ青汁の代金の支払い額について、「84%OFF」と表示しています。

しかし、上記の通り、途中の解約が許されない本契約は、1個の契約であり、消費者は購入代金1万1070円を4回に分割して支払うにすぎず、初回の支払金額について、高額の割引率を表示する根拠はなく、不当に顧客を誘引する表示といえます。

(4) 30日間返金保証の表示

ア ウェブページの表示

貴社は、「安心!30日間返金保証」と表示し、30日であれば返金できる旨の表示をしています。

イ 返金を受ける手続き

初回支払額の返金を受けるためには、ウェブページの下にある「返品・定期コースについて」をクリックする必要があります。

「返品・定期コースについて」をクリックすると、「返品・返金・定期コース休止について」と題する規約が表示されます。そのうちの「30日間返金保証の適用について」にしたがって返金の手続きをすることになります。

(ア) 規約に書かれている内容

①ウェブページから専用申込用紙をダウンロードし必要事項を記入し、注文から30日以内にファックスで申し込む必要があります。

②「商品・商品パッケージ・明細書」の3点をすべて返品する必要があります。すべて返品できない場合、返金保証の対象外になります。

③返品送料は消費者の負担です。

(イ) 専用用紙ダウンロードのウェブページに書かれている内容

⑥20日間の使用が必要になります。

⑦全額の入金が必要になります。

⑧返金の手数料は対象外のため消費者の負担になります。

ウ 貴社の返金保証には

以下のような問題点があります。

① 返金制度とはいえないこと

貴社のいう返金制度では、返品費用、返金にかかる振込手数料は顧客負担になっていますが、初回代金が630円であることを考えると、返金額より手数料の方が多額になるため、消費者からみればそもそも返金とはいえません。

この点、いったん、1万1070円全額を被告に送金することを要求し、諸費用を除いた費用が返金されることを指して、返金制度と謳われている可能性があります。一旦全額送金する必要性は認められず、不合理であり、これをもって返金制度というのは詭弁と言うほかありません。

② 返金制度を実質的に困難にする諸手続の存在

上記のように本返金制度は、返金制度と呼ぶには不適切なものですが、それを措くとしても、本返金制度には返金を困難たらしめる下記の諸手続・諸条件が存在しており、返金保証と表示するのは不当です。

ア 商品、商品パッケージ、明細書を必ず揃えなければならず、明細書等を廃棄してしまった場合、返金保証を受けることができず厳しい条件になっている。

イ 20日間の使用を条件とすることは不合理である。

ウ 注文から30日以内にFAXで申請をする必要があるとしながら、返金を受けるには20日間の使用が条件であるため、申請期間内には土日もあるため、最大でも8日間、もっとも短く見積もると、6日間しか申請期間がない。

エ 注文は電子メールで受け付けるにもかかわらず、返金申請はウェブページからFAX用紙をダウンロードし、FAXで申請しなければならないほか、返品先は申請後に初めて被告から連絡された住所に返品しなければならないなど、注文時とは異なる手続等が必要となり、煩瑣である。

以上のような問題点を考えると、貴社のウェブページでは、消費者が返金を受けることができないにもかかわらず、返金を受けられるかのように表示がされているといえます。

#### (5) 景品表示法違反

景品表示法第5条2号は、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を行うことを禁止しています。

貴社の表示は、第1回目だけ購入すればよい、あるいは第1回目購入後すぐに解約できるものと誤認させる表示であり、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おそれがあるものです。

貴社の「1か月分30包みが初回630円」で「84%OFF」であるとする表示は、本契約がその代金1万1070円を4回に分割して支払うものであり、平均して1回あたり2768円を支払う義務がある契約であるにもかかわらず、初回分だけ金額および割引率について、低額であるかのように表示するのは、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おそれがあるものです。

実質的に返金を受けることができないのに、返金を受けられるかのような表示は、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おそれがあるものです。

貴社の表示は、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といえ、景品表示法第5条2号違反に当たります。

(6) よって、以上のとおり、当法人は、貴社に対し、上記景品表示法違反の表示につき、景品表示法第30条1項2号に基づき、その停止を請求します。

第3 訴えを提起する予定の裁判所 名古屋地方裁判所

以上

差出人 〒464-0075  
愛知県名古屋市中区千種区山3丁目28-2KS千種ビル6階F  
特定非営利活動法人消費者被害防止ネットワーク東海  
受取人 〒150-0002  
東京都渋谷区渋谷2-12-4

理事長 杉浦市郎 事務局長 野澤厚美

株式会社メディアハーツ 御中



この郵便物は平成29年11月28日  
第12461619995号書留内容証明郵便物  
として差し出したことを証明します。  
日本郵便株式会社  
受付通番: 2017112810581600100000号

5 / 5頁

