

◆改善事例 タウンモールかがやき株式会社に対する申入れ

事業者名；タウンモールかがやき株式会社

事業内容；サプリメントの販売

申入対象；退会手続条項，返金拒否条項，解約制限条項，定期購入に見えないサイト上の表示

対象条文；消契法3条1項，9条1号，10条

申入開始日；2020（令和2）年6月16日

申入終了日；2022（令和4）年5月24日

	Cネット東海の主な申入れ内容	回答（結果）
1	<p>「所定の退会手続後，退会となります。定期コースをご注文の方は購入休止をもって，退会とさせていただきます。なお，商品代金等の精算が済んでいない場合は，退会後に精算手続を行わせて頂きます。」</p> <p>◆申入れ内容 所定の退会手続の内容を消費者が見られるようにしてください。</p> <p>◆申入れ理由 消費者契約法3条1項によると，事業者は，「消費者契約の条項を定めるに当たっては，消費者の権利義務その他の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ものになるよう配慮すること。」，「消費者契約の締結について勧誘をするに際しては，消費者の理解を深めるために，物品，権利，役務その他の消費者契約の目的となるものの性質に応じ，個々の消費者の知識及び経験を考慮した上で，消費者の権利義務その他の消費者契約の内容についての必要な情報を提供すること。」という措置をとることを求められている。</p> <p>しかしながら，事業者の規約は，所定の退会手続につき，消費者が見られるようにされておらず，消費者にとって不利益かつ不明確であるので，消費者契約法3条1項に違反している。</p>	<p>削除された。</p>
2	<p>・出荷作業の関係上，ご注文のキャンセル・返金には一切応じられません。</p> <p>◆申入れ内容 当該規約を削除するか，消費者契約法10条に適合するようにするよう規約を修正してください</p>	<p>削除された。</p>

	<p>い。</p> <p>◆申入れ理由</p> <p>事業者の規約によると、消費者が貴社の商品を購入した場合、契約の解除等ができないことになるが、事業者の規約を前提にすると、消費者は、民法上の詐欺取消、制限行為能力者取消及び錯誤取消などの主張や、消費者契約法上の不実告知取消の主張など、法律上消費者に認められた、契約の取消、解除ないし解約について、一切の主張ができないことになり、この規約は、消費者の権利を著しく制限するものといえ、消費者契約法10条に違反し無効である。</p>	
3	<p>・休止・解約をご希望の際は、必ず4回目の商品をお受け取りいただいたのち、次回のお届け予定日の10日前までにお電話にてご連絡ください。</p> <p>◆申入れ内容</p> <p>当該規約を削除してください。</p> <p>◆申入れ理由</p> <p>事業者のホームページには、「5040円(税別)送料：600円」、「定期コース(回数に縛りはありません)」、「いつでも解約・休止できます。」、「お試し定期コース」との表示がありますが、上記規約によると、4回目の商品を購入するまで、解約・休止ができないとされており、事業者のホームページの記載と規約の内容に齟齬があります。</p> <p>定期コースの注文は、上記規約によると実際には4回以上の定期購入が前提とされているにもかかわらず、いつでも解約可能で購入回数に縛りがないかのようなホームページの表示は、実質的に見れば虚偽であるといえ、商品を5040円(税別)で購入可能かのように示す点で、「商品…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」(景品表示法30条1項2号)といえる。</p>	削除された。
4	<p>・「通常価格5,600円(税別)」「94%OFF」「初回300円(税別)送料無料」等とのサイト上の表示</p> <p>◆申入れ内容</p> <p>サイト上の表示を削除してください。</p> <p>◆申入れ理由</p> <p>事業者の販売する商品は、実際には、4ヶ月分</p>	削除された。

	<p>の支払総額14,580円(税別)3回以上(初回除く)の利用が定められており、最低1万4580円(税別)の商品を購入する必要があり、初回のみ300円(送料無料)での購入が可能であるかのような取引条件の表示は、実質的に見れば、実際のもの(4か月分の商品を1万4580円(税別)で購入)とは異なる表示となっている。</p> <p>これは、①本件商品の単価が、あたかも、300円であるかのように示す点で、「商品…の価格…について、実際のもの…よりも取引の相手方に著しく有利」(景品表示法30条1項2号)という要件に該当し、②本件商品を1回300円で購入することができるかのように示す点で「商品…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」(同条項)に該当することから、事業者のサイトを確認した消費者が商品につき誤認するため、景品表示法上問題がある。</p>	
5	<p>・金沢大学名誉教授太田富久による「成分を聞いた瞬間『二日酔いに効く』と思いましたね。」とのサイト上の表示</p> <p>◆申入れ内容</p> <p>サイト上の表示を削除してください。</p> <p>◆申入れ理由</p> <p>(1) 薬機法66条2項は、「医薬品、医薬部外品、化粧品、医療機器又は再生医療等製品又は医療機器の効能、効果又は性能について、医師その他の者がこれを保証したものと誤解されるおそれがある記事を広告し、記述し、又は流布することは、前項に該当するものとする。」として、医師が医薬部外品等の効果または性能を保証したものと誤解する広告を規制している。</p> <p>本件サイト上の表示は、金沢大学名誉教授太田富久の見解として表示されているのであり、大学名誉教授という社会的に信頼できる職業の者による本件表示を見た消費者は、本件商品が二日酔いに効くと誤解するおそれがあり、本件サイト上の表示は、薬機法66条2項に違反している。</p> <p>(2) 消費者庁の『打ち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』によると、「実際には、商品を使用しても効果、性能等を全く得られない者が相当する存在するにもかかわらず</p>	<p><u>削除された。</u></p>

<p>ず、商品の効果、性能等があったという体験談を表示した場合、打消し表示が明瞭に記載されていたとしても、一般消費者は大体の人が何らかの効果、性能等を得られるという認識を抱くと考えられるので、商品・サービスの内容について実際のものよりも著しく優良であると一般消費者に誤認されるときは、景品表示法上問題となるおそれがある。」としている。</p> <p>本件サイト上の表示は、太田富久氏の薬学部という経歴や研究経歴、特許などを示した上で、本件商品が二日酔いに効果的に働く旨表示しているのであり、上記表示を見た消費者が本件商品に効果があると考えるのは明らかであるため、上記表示は、本件商品が他の商品よりも著しく優良であると示す表示であり、不当に顧客を誘引し、消費者による自主的かつ合理的な選択を阻害するものであるから、景品表示法5条1号に違反する。</p>	
---	--