

令和4年9月21日

〒461-0004

名古屋市東区葵1-17-24 C&S葵2F
株式会社ワズ（LOAOL AOI） 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番2号
KS千種ビル6階F
事務局長 伊藤 英樹
(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、消費者団体や消費者問題に取り組む弁護士・消費生活相談員等の専門家、研究者、一般消費者等によって構成され、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（店名 LOAOL AOI、名古屋市東区葵1-17-24 C&S葵2F）が、ホットペッパービューティーに掲載しておられますクーポン（【贅沢コース】カット+ストレート+リペアTR+炭酸泉¥20350→税込18150）につき、消費者からの情報提供に基づき、消費者保護の観点から検討をした結果、不当景品類及び不当表示防止法に鑑み、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、申入れをいたしますので、ご検討の上、貴社の見解や対応につき、令和4年10月21日までに、上記連絡先宛、書面にてご回答くださいますようお願い申し上げます。

また、本申入れの内容、本申入れに対する貴社の御回答の有無、内容及び本申入れ以降の経緯・内容等については、消費者被害発生防止の観点から、当団体のホームページその他適宜の方法により公表させて頂くことがありますことを申し添えます。

敬具

申入れ事項

ホットペッパービューティー クーポンメニュー 【贅沢コース】カット+ストレート+リペアTR+炭酸泉 ¥20350 → 税込18150

(1) 表示の内容

カット	縮毛矯正	トリートメント	その他
...			
【贅沢コース】カット+ストレート+リペアTR+炭酸泉 ¥20350 → 税込18150			
...			

(2) 申入れの趣旨

縮毛矯正の表示（タグ）を削除してください。

(3) 申入れの理由

ア 不当景品類及び不当表示防止法

不当景品類及び不当表示防止法（以下「景品表示法」といいます。）第5条第1号は、事業者が、自己の供給する商品又は役務の取引の品質、規格その他の内容について、一般消費者に対し、実際のものよりも著しく優良であると示し、又は事実と相違して当該事業者と競争関係にある事業者に係るものよりも著しく優良であると示すものであって、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おそれがあると認められる表示を禁止しています（優良誤認表示の禁止）。

なお、故意に偽って表示する場合だけでなく、誤って表示してしまった場合であっても、優良誤認表示に該当する場合には、景品表示法により規制されることとなります。

イ この点、貴社（店名 LOAOL AOI）の役務（サービス）を利用した消費者の申出によれば、ホットペッパービューティーのクーポンに記載された縮毛矯正との表示を見て、貴社（店名 LOAOL AOI）の施術を受けたが、実際になされたサービスは、「縮毛矯正」ではなく、「ストレートパーマ」であった、施術後、消費者が、貴社（店名 LOAOL AOI）に問い合わせをしたところ、「縮毛矯正」と「ストレートパーマ」は同じであるから、消費者に対して「縮毛矯正」の施術をしたといえるとの説明がなされた、とのことでした。

ウ しかし、ホットペッパービューティーマガジン「縮毛矯正ってどんなメニュー？ストレートパーマとの違いや失敗しないオーダーとは」（2022年4月21日更新）によれば、「縮毛矯正」と「ストレートパーマ」には、以下のような点で違いがあるとされております。

- アイロンなどで熱を加えるか加えないか

- 縮毛矯正…は、…ストレートパーマの一般的な持続期間と比べると、
しっかり長持ち

- ストレートパーマは、…縮毛矯正よりも髪へのダメージが少ない

- ストレートパーマのお値段は…縮毛矯正よりも少し安いお値段、短い時間で施術が終わる

このように、ストレートパーマと縮毛矯正には、施術の方法、髪へのダメージの程度、持続期間、値段等の点で大きな違いがあり、自らの髪質に関心やコンプレックスのある消費者は、「ストレートパーマ」か「縮毛矯正」かを意識して、サービスを選択しています。「ストレートパーマ」ではなく、「縮毛矯正」のサービスを選択した消費者は、「ストレートパーマ」に比して高い対価を払ってでも、持続期間が長いことを期待しています。

しかるに、事業者である貴社は、貴社が運営するサロン（店名 LOAOL AOI）の提供するサービスの内容について、ホットペッパービューティーでサロンを検索する一般消費者に対し、実際に受けられるサービスの内容は、持続期間の短い「ストレートパーマ」であるのに、持続期間が長い「縮

毛矯正」の施術が、割引の結果、安価に受けられる旨を表示しておられます。

これは、「ストレートパーマ」ではなく「縮毛矯正」が、割引によって安価に受けられると顧客を不当に誘引し、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と認められる表示ですから、**縮毛矯正**との表示は、優良誤認表示というべきです。

エ 景品表示法は、事業者の故意・過失に関わらず、優良誤認表示を禁止しておりますので、当団体は、貴社に対し、消費者保護の観点から、ホットペッパービューティーのクーポンに記載された**縮毛矯正**との表示（タグ）を削除するよう求めます。

以 上