

◆改善事例 プラットフォーマー掲載のクーポンの表示に対する申入れ

事業者名：株式会社ワンズ

事業内容：美容院

申入対象：ホットペッパービューティー掲載のクーポン

対象条文：不当景品類及び不当表示防止法

申入開始日：2022（令和4）年9月21日

申入終了日：2024（令和6）年6月19日

	Cネット東海の主な申入れ内容	(株)ワンズの回答（結果）
1	<p> 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 …… ◆申入れ内容 縮毛矯正の表示（タグ）を削除してください。 ◆申入れの理由 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施術を受けたが、実際になされたサービスが、「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、事業者にお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、とのことであった。 しかし、「縮毛矯正」と「ストレートパーマ」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ることから、上記縮毛矯正の表示は、「ストレートパーマ」ではなく「縮毛矯正」が割安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あって、優良誤認表示に該当する。 </p>	<p> 「紛らわしい表記の仕方をしてしま」った等の回答があった。 申入れ後、事業者のホームページに掲載されたR5.5.12付コラムにおいて、縮毛矯正の定義につき、「薬剤とヘアアイロンの高熱を組み合わせるうねりや癖の強い髪をストレートにする施術方法で、一度の施術で長く維持できるのが最大の特長です♡」 「薬剤だけを使って髪をまっすぐにさせるストレートパーマとは異なり、自然で艶のある髪を長く維持できるのも魅力あるポイントです」との記載がなされていた。そこで、今後は、上記定義に沿ったサービスが提供されるものと判断し、申入れを一旦終了することとした。 </p>