

2019年9月3日

株式会社 tattva
代表取締役 高瀬 大輔 様

適格消費者団体
特定非営利活動法人
代表理事
消費者機構日本
佐々木 幸孝

申入れ及び要請

過日は、貴社が販売する「薬用ノエミュの定期コース」(モニターコース。以下「本契約」と言います。)に関して当機構からお送りした2018年6月27日付「要請および質問書」(資料①)に対し、2018年7月26日付「回答書」(資料②)をお送り下さり、有り難うございました。

その後、当機構にてその内容を検討させて頂きましたところ、下記事項について貴社に対しあらためて改善を求めるべきものと考えましたので、本書面により申入れ及び要請を行います。

つきましては、2019年10月4日(金)までに貴社の書面によるご回答をいただきますよう、よろしくお願いいたします。

なお、貴社通販サイト()にはGoogleの検索結果(資料③)で最上段に表示される広告サイト(資料④)と、通常の実検索結果で【公式】サイトとして表示されるもの(資料⑤)があります。以下、前者を広告サイト、後者を公式サイトというものとします。

記

第1 申入れ

1 申入れの趣旨

広告サイトで表示されることのある「15分だけのスペシャルタイムセール」と称する広告(資料⑥、以下「タイムセール広告」といいます。)を行わないよう求めます。

2 申入れの理由

(1) タイムセール広告の画面には、上部に「15分だけのスペシャルタイムセール」と記載され、その横にデジタル時計式の表示による15分間

のカウントダウンが表示されています。また、商品の価格について「通常価格~~6,980円~~が500円（税抜）+送料480円」と表記されています。画面最下部には「今すぐ特別価格でおトクに申し込む！」と記載されたボタンが表示されており、このボタンを押すと「あなた様専用ページ 今だけ500円から始められる特別価格でお届け！」と記載されたページ（資料⑦ 以下「タイムセール商品ページ」といいます。）に移動するようになっています。

タイムセール商品ページに移動した後も、引き続き画面上部にカウントダウンが表示されます。

- (2) 上述したタイムセール広告の記載は、15分以内に商品購入の申込みを行えばその時に限って通常よりも低価格で商品を購入することができるものと消費者に認識される内容となっています。

しかし、タイムセール広告のリンク先であるタイムセール商品ページは、販売業者が購入者に対して商品を継続して定期的に引き渡し、購入者がこれに対する代金の支払いをすることとなる契約（以下「定期購入契約」といいます。）の申込みを行うものであり、かつ、貴社通販サイトでは4回以上の受け取りが契約条件とされているところ、4回の商品受取に要する総額は15,920円となっています。この金額は、広告サイト及び公式サイトでの通常の申込みと同額です。

初回分の価格に着目しても、タイムセールにおける商品価格が500円で送料が480円、合計額が980円となっていますが、広告サイト及び公式サイトからの通常の申込みの場合には商品価格が980円で送料は無料とされているため、消費者は結果的に同じ金額（980円）価格を支払うこととなります。

- (3) このように、タイムセール広告の記載は、消費者が支払うこととなる金額が同一であるにもかかわらず、タイムセール広告から商品の申込みを行えば著しく有利な条件で商品を購入できるかのような誤認を生じさせるものであり、景品表示法第5条第2号の「有利誤認表示」に該当します。

しかも、タイムセール広告は15分間という限定を設けてカウントダウンを行うことによって消費者を焦らせ、冷静な判断を行う余裕を失わせるものであり、極めて悪質です。

よって、タイムセール広告を行うことをやめるよう申し入れます。

第2 要請

1 要請の趣旨

(1) 以下の事項を、貴社通販サイト内の「980円(税抜)で試してみる」「お得なモニターに申込み」等と記載され、これを選択すると「お客様情報画面」に移動する設定となっているボタン(以下「申込みボタン」といいます。)のすぐ上部又はボタン内部、及び、「お客様情報のご入力」欄内部の見やすい場所に、貴社サイトを利用する消費者にとって見やすい文字の大きさ、色及びフォントで記載するよう要請します。

① 貴社通販サイト内に設けられたフォームからの申込みが、定期購入契約を申し込むものであること

② 4回以上の継続購入が必須であること

③ 4回分の合計購入価格が15,920円(税抜)であること

(2) 貴社の公式サイトに記載されている「モニターコース」の名称を、「定期コース」に修正するよう要請します。

2 要請の理由

(1) 貴社からの2018年7月26日付のご回答を受け、当機構において貴社サイトを確認したところ、広告サイト、公式サイト of のいずれにも申込みボタンの近くに下記の説明文が記載されていました。

①毎月お届けするお得な定期コースです。②ご継続は、4回のお受け取りがお約束となります。③5回目以降は、次回発送日7日前までにご連絡いただければ、いつでも休止・変更いただけます。④初回のみ980円(税抜)でお届けいたします。⑤2回目以降もずっとお得な4,980円(税抜)でお買い求めいただけます。⑥4回のお受け取りで、合計15,920円(税抜)のお支払いとなります。

(2) しかし、上記説明文は、申込みボタンの外に記載されているうえ、申込みボタン内の文字と比べて極めて小さい文字が使用されています。そのため、サイトを閲覧した消費者、特にスマートフォンを利用して閲覧した消費者は、上記説明文の存在を認識すること自体が難しく、閲覧することも困難であると考えられます。

また、申込みボタンを押すと、画面が「お客様情報のご入力」欄に移

動しますが、「お客様情報のご入力」画面には上記説明文が記載されていません。そのため、説明文を確認せずに申込みボタンを押した消費者が、説明文を見ることがないまま申込みに至ってしまうおそれがあります。

そのため、貴社通販サイトを閲覧した消費者は、定期購入契約の申込みを行うこととなるものであることや、4回以上の購入が必須であることを認識しないまま、商品を1回限り980円で購入できるものと誤信して申込みに至るおそれがあります。

- (3) 消費者にそのような誤信を与えて詐欺的に契約を締結させることは、貴社におかれても本意ではないものと拝察いたします。

消費者が誤信に基づき貴社の商品を購入することにより生じる被害を防止するため、前記要請の趣旨に沿って貴社サイトを改善してくださるよう、お願いいたします。

- (4) また、貴社の回答書では、定期コースの名称を「定期コース」に統一する旨を記載されていましたが、公式サイトには本日現在も「モニターコース」の名称が記載されていますので、修正されるよう要請します。

以上

【添付資料】

- ① 2018年6月27日付「要請および質問書」
- ② 2018年7月26日付「回答書」
- ③ Googleの検索結果
- ④ 広告サイト
- ⑤ 公式サイト
- ⑥ タイムセール広告
- ⑦ タイムセール商品ページ

<本件に関する問合せ・回答の送付先>

〒102-0085 東京都千代田区六番町15
プラザエフ6階（担当：五藤・磯辺）

TEL03-5212-3066 FAX03-5216-6077