

令和5年5月26日

株式会社バックス
代表取締役社長
野崎 哲也 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



要請書

私ども消費者機構日本（以下「当機構」）は、消費者契約に関する調査、研究、事業者への不当行為の是正申し入れ、消費者への情報提供等を通じ、消費者被害の拡大防止を図ることを目的に、消費生活の専門家と法律の専門家ならびに消費者団体などから構成されている特定非営利活動法人です。

また、消費者契約法第13条に基づき内閣総理大臣から適格消費者団体の認定を受けています。詳しくは同封のパンフレットをご覧ください。

令和4年4月に、貴社が販売する「Oi tea」に関して、当機構に情報提供がありました。

つきましては、貴社が販売している「Oi tea」につきまして、下記の点について要請及び問い合わせを行うため本書面を送付させていただきますので、ご多忙のところ誠に恐縮ですが、令和5年6月30日（金）までに書面にてご回答をいただきますようよろしくお願いいたします。

あわせて、本件につきましては、一定の結論が出た段階で本書面の内容並びに貴社のご回答の有無及び内容等を当機構のホームページ等に適宜公表する場合がありますことを申し添えます。

なお、当書面の作成にあたりましては、令和5年5月26日現在の貴社の以下の通販サイトを参照しています。

【参照サイト】

bacchus-inc.jp

【1. 要請の趣旨】

- 貴社通販サイト内の最終確認画面において、以下の内容を、消費者にとってわかりやすく表示することを要請します。
 - 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
 - 4回以上の継続購入が必須であること
 - 4回の必須購入につき、各回の金額を記載し、合計購入価格が27,929円（税込）であること
- 定期購入の解約について、電話以外の方法、すなわちメールやFAX、郵送も認めることをご検討ください。併せて、電話受け付け体制の拡充をご検討ください。

3. クーボンの付与、申込画面、申込後の新たな案内において、15分から60分以内等で申し込みをすれば、クーポンを付与し、お得な契約になる旨のカウントダウン表示をやめるよう要請します。

【II. 要請の理由】

1. 貴社の最終確認画面は、表にする形で、【TK_定期 1980】と冒頭に表記し、支払う金額を小計1,980円等と記載しています。そのうえで、表の内容を補足する形で、※以下において、4回縛りの定期購入契約であること、2回目以降の購入金額・数量、及び合計購入金額等を説明する形をとっています。

【TK_定期 1980】との記載では、定期購入契約であることがこの表記自体から判然とせず、4回縛りであるとは読み取れません。そして、小計1,980円の表示では、申込により支払義務が生じる金額が27,929円であることも読み取れません。

このように現在の表示では、※以下に詳細の補足説明があったとしても、消費者は、表のみを見て判断することもあるため、定期購入契約の内容を誤認させるおそれがあると考えられます。

なお、消費者庁が作成した「通信販売の申込み段階における表示におけるガイドライン【参照サイト消費者庁】」では、特定商取引法第12条の6に違反しないと考えられる表示として、【画面例3】がありますので（同4頁、17頁）、参考にしてください。

2. 貴社では、最終確認画面などにおいて、「定期コースの解約は、お電話に限り受け付けております」とあり、解約方法が電話に限定されております。

消費者と貴社双方にとってメール、FAX、郵送等による連絡の方が後日の証拠ともなり、むしろ確実性が高いはずですが、電話は貴社側の体制によってはつながりにくいこともあると考えられ、申請期間を貴社が限定していることもあり特に期限が迫っているような場合に不都合を生じます。

3. カウントダウン表示は、何度も同じ表示が出てくるため、そもそも虚偽の表示です。その上、購入手続きを行うか否かの選択につき、15分から60分に限定する手法は、消費者の心理を追い詰めるという意味で、消費者の適切な判断を阻害するおそれがあります。消費者契約法改正の検討においても、短時間で判断を迫るのは浅慮な状態を招くもので不適切であるとしています。

以上

本件に関するご回答及びお問い合わせは下記へお願いいたします。

適格消費者団体・NPO法人

消費者機構日本(略:COJ-コージェイ)

専務理事 板谷伸彦

事務局 森口直樹

〒102-0085 東京都千代田区六番町15 プラザエフ6階

Eメール moriguchi@coj.gr.jp

電話 03-5212-3066 FAX 03-5216-6077

2023年6月19日

適格消費者団体・特定非営利法人
消費者機構日本 代表理事 佐々木 幸孝様

株式会社バックス
代表取締役社長 野崎 哲也

書類送付のご案内

拝啓

平素は格別のご高配を賜り、厚く御礼申し上げます。

下記の通り、書類を送付させていただきますので、よろしくお願い申し上げます。

敬具

記

- ・回答書 1部
- ・別紙資料 2部

以上

2023年6月19日

適格消費者団体・特定非営利法人
消費者機構日本 代表理事 佐々木 幸孝様

株式会社バックス
代表取締役社長 野崎 哲也

回 答 書

令和5年5月26日付「要請書」について、以下のとおりご回答申し上げます。

記

1 要請1の①②について

商品名を下記の通り変更させていただきます。当該変更では、本フォームからのお申込みは、弊社に対して定期購入契約を申し込むものであること及び定期購入条件は、4回以上の継続購入が必須であることが、弊社のお客様にとって明確になる記載とさせていただいております。

記

変更前：「Oitea 【TK_定期 1980】」

変更後：「Oitea 【TK_定期 1980】 4回お届けコース」

2 要請1の③について

最終確認画面を別紙①のように変更させていただきます。具体的には、4回の必須購入につき、各回の金額をそれぞれ記載し、合計購入価格を赤字で記載させていただいております。当該変更では、弊社のお客様にとってお支払金額の詳細がより明確になる記載とさせていただいております。

3 要請2について

弊社のお客様からのお問い合わせに対する応答率は、別添資料①②の通り、90%以上となっております。そのため、弊社は、現状のお電話のみの受け付け体制であっても、お客様からのお問い合わせに対して、十分に対応させていただくことができ、また、お客様が弊社にお問い合わせをするにあたって、特段、支障は生じていないものと考えております。

4 要請3について

当該クーポンの表示につきまして、福岡消費者センターからの要請を受け、既に別紙②のとおり改善させていただき、同センターより、改善後の表示につきまして、問題ない旨のご回答をいただいております。もっとも、再度、貴団体より、当該クーポンの表示につきまして、今回のご要請があったということは、消費者に誤解を与える可能性があるため、当該クーポンにつきまして、削除させていただきます。

以上

附 属 書 類

- 1 別添資料①（2023年4月応答率） 1部
- 2 別添資料②（2023年5月応答率） 1部

掲載は割愛しています。

別紙①

【変更前】

ご注文内容の確認

お名前	テスト					
住所	〒 1580097 東京都世田谷区用賀1					
商品名	単価	個数	小計			
Oilea 【TK_定期1980】 ☎ ※	1,980円	1個	1,980円			
		小計	1,980円			
		割引	-1,480円			
		送料	0円			
		手数料	300円			
		消費税	70円			
		合計	870円			
8%対象	小計	1,980円	割引	-1,480円	消費税	40円

「※」は軽減税率対象の商品となります。

※枠内はスクロールできます。

※初回1袋2回目以降2袋を自動でお届けする定期コースです。

※2回目は初回購入から15日後、2回目以降30日ごとに定期でお届けとなります。

※4回以上のご継続をお約束頂いている定期コースです。4回分計7袋となります。

※初回税込540円(クーポン適用しない場合は税込2,138円)、2回目以降もお得な43%OFFの1袋あたり税込4,298円(※2袋合計税込8,597円)でお届けします。

※定期便4回のお受け取りで合計金額税込27,929円となります。(送料対象の地域の場合は、税込32,821円)

※初回クーポンご利用の場合、定期便4回のお受け取りで合計金額税込26,331円となります。(送料対象の地域の場合は、税込31,223円)

※北海道、沖縄、離島は送料税込1,223円となります。

※1袋の内容量は120gです。

※4回目のお受け取り後、変更やお休みのご連絡は次回お届け予定日の10日前(※10日前が休業日の場合は、休業日より前)までにお電話ください。

※定期コースの解約は、お電話に限り受け付けております。4回目のお受け取り後、次回お届け予定日の10日前までにご連絡がない場合は、自動で30日ごと定期継続となります。

ご注文内容の修正については画面上部に移動し、再入力をお願い致します。

利用規約及びプライバシーポリシーに同意して申込みます。 **必須**

未成年者については法定代理人の同意を得ていることを確認します。

ご注文完了へ

【変更後】

ご注文内容の確認

お名前	テストテスト
住所	〒1580097 東京都世田谷区用賀hn6

商品名	単価	個数	小計	
Oitea 【TK_定期1980】4回お届けコース	500円	1個	500円	
		小計	500円	
		送料	0円	
		手数料	300円	
		消費税	70円	
		合計	870円	
8%対象	小計	500円	消費税	40円

【※】は軽減税率対象の商品となります。

定期商品購入コース[4回お届けコース]※初回クーポン適用時

商品価格	初回	540円(税込)
	2回目	8,597円(税込)
	3回目	8,597円(税込)
	4回目	8,597円(税込)
	送料(北海道、沖縄、離島)	

- ・全国につき3袋をお届け
=> 4回分計7袋となります
- ・1袋の内容量は30粒
- ・2回目は初回購入から15日後、2回目以降1ヶ月に1回配送

4回分のお支払い総額 26,331円(税込) ※送料対象の地域は、税込31,223円

※枠内はスクロールできます。

※初回1袋2回目以降2袋を自動でお届けする定期コースです。

※2回目は初回購入から15日後、2回目以降30日ごとに定期でお届けとなります。

※4回以上のご継続をお約束頂いている定期コースです。4回分計7袋となります。

※初回税込540円(税込)2回目以降もお得な43%OFFの1袋あたり4,298円(税込) (※2袋合計税込8,597円)でお届けします。

※定期便4回のお受け取りで合計金額26,331円(税込)となります。(送料対象の地域の場合は、税込31,223円)

※北海道、沖縄、離島は送料1,223円(税込)となります。

※1袋の内容量は120gです。

※4回目のお受け取り後、変更やお休みのご連絡は次回お届け予定日の10日前(※10日前が休業日の場合は、休業日より前)までにお電話ください。

※定期コースの解約は、お電話に限り受け付けております。4回目のお受け取り後、次回お届け予定日の10日前までにご連絡がない場合は、自動で30日ごと定期継続となります。

※お客様都合によるキャンセル・返品は受付出来かねます。

※解約に関しては(0570-200-722)にお電話くださいませ。(平日9:00~18:00※土日祝休み)

詳細はこちら※お約束撤回回数内の解約は、原則として受け付けておりません。但し、特別の理由がある場合、違約金とし

ご注文内容の修正については画面上部へ移動し、再入力をお願い致します。

ご注文内容の修正については画面上部へ移動し、再入力をお願い致します。

利用規約及びプライバシーポリシーに同意して申込みます。 **必須**

未成年者については法定代理人の同意を得ていることを確認します。

別紙②

様式第2号

令和4年8月29日

福岡県消費生活センター所長 殿

〒158-0097 東京都豊田谷区用賀4-10-1
住 所 豊田谷ビジネススクエア タワー20階・24階 (総合受付)

名称及び
代表者職氏名 株式会社パックス
代表取締役 野上 哲也



不当表示改善確約書

令和4年7月27日4消セ第432号で指導のあった不当表示については、下記のとおり早急に改善し、不当表示の再発防止に努めることを確約します。

記

改善を求められた事項	改善の具体的内容及びその改善実施予定日
有利誤認表示（期間限定表示）について	別紙⑤をご参照ください。

改善前)



改善後)



■クーポン内容

サイトを開いている時間が合計60分以内であればクーポンを利用することが可能。
サイトを閉じるとカウントタイマーは一時停止。

■改善内容

- ・顧客が当社ウェブサイトを開いている時間が合計60分を超過したあと、当該ウェブサイトのリロードした場合、クーポンが表示されないように変更いたします。表示時間が合計60分を超過する前にサイトを閉じた場合は、カウントタイマーは一時停止し、再度当社ウェブサイトを開くとカウントタイマーが再開します。
- ・顧客が当社ウェブサイトを開いている時間が合計60分を超過したあと、顧客が同一端末より当社ウェブサイトを再度訪問した場合、一定期間(1か月程度)が経過するまでクーポンが表示されないように変更いたします。

■改善実施日

2022年10月13日