

2024(令和6)年2月6日

〒153-0064

東京都目黒区下目黒2丁目6番10-1001号 GraceCourtMeguro

hairju株式会社

代表取締役 高橋史弥 様

適格消費者団体

特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会

〒330-0064 さいたま市浦和区岸町7-11-5

TEL 048-844-8972/FAX 048-829-7444

理事長 池本 誠司



申入書

当会は、消費者の権利擁護を目的とし、商品、サービスおよび契約に関わる調査、研究、検討を行っている、消費者・消費者団体・消費生活相談員・弁護士・司法書士等で構成している特定非営利活動法人です。2009年3月5日に内閣総理大臣から消費者被害防止のため、事業者の広告不当表示、不当勧誘行為、不当条項使用に対し、差止請求権を行使することができる適格消費者団体として認定を受けております。

今般、当会对し、貴社が販売する「hairju」に関する販売サイト広告(https://ec.hairju.shop/lp?u=hes_g01&gad_source=1&gclid=EAIaIQobChMIpvmUk93ZggMVcs9MAh3nbArYEAAYAiAAEgKQQ_D_BwE) (以下、「本件広告」といいます。)並びに申込み画面について、当会からの2023年12月1日付けの問い合わせに対し、貴社より同年12月14日付けの回答書をいただきました。

貴社からの回答内容及び修正後の本件広告及び申込み最終確認画面を確認いたしました。

そのうえで、以下のとおり、貴社に対し、申し入れをします。

つきましては本申し入れに対する回答を2024年2月27日までに書面にて当会まで送付いただけますようお願い致します。なお、本申し入れ書及び貴社からの回答の有無・内容等は当会において公表することがある旨を念のため申し添えます。

記

第1 申し入れ事項

- 1 本件広告にある「初回限定価格 今すぐ試してみる」というクリックボタンの表示について、直ちに使用を停止し、もしくは適切な表示へ修正するよう求めます。

- 2 本件広告にある「※定期便にはお受け取り回数のお約束はございません。※お客様からの変更/解約のご連絡をいただくまで定期的にお届け致します。※初回は1本(1,980円/税込)をお届け、30日後に3本(21,384円/税込)を、3回目以降は90日毎に3本(21,384円/税込)をお届けするプランとなります。」との表示について、適切な表示方法へ修正するよう求めます。
- 3 貴社の申込み最終確認画面において、販売分量及び販売価格、発送時期、解約に関する事項の表示について、消費者が誤認しない表示へ修正するよう求めます。
- 4 利用規約第12条1項及び2項の使用停止、もしくは適切な条項に修正することを求めます。

第2 申入れの理由

1 申入れ事項1について

- (1) 貴社が本件広告において販売している商品は、消費者からの解約申し出がない限り、継続的な購入となる期限の定めのない定期購入契約です。

消費者が貴社の商品を購入するかどうかを検討する際、貴社との売買契約が1回限りのものなのか、継続的な定期購入となるのかは、非常に重要な取引条件となります。

- (2) ところが、「初回限定価格 今すぐ試してみる」という表示は、消費者にとって、初回分のみ1回限りで完結する商品購入であるとの誤認を生じさせるおそれのあるものです。

貴社は、今般、当会からの問い合わせに対して、本件広告表示を修正し、「初回限定価格 今すぐ試してみる」というクリックボタンの上部に、定期購入であることの表示をしておりますが、「初回限定価格 今すぐ試してみる」という表示は、それ自体が定期購入契約であることを容易に認識できる表示ではなく、消費者に対して、あたかも初回のみ1回限り1,980円(税込)で完結する売買契約であるかのように誤認させる表示といわざるをえません

- (3) したがって、前記第1の1で指摘した表示は、商品の価格その他の取引条件について、実際のものよりも著しく有利であると一般消費者に誤認される表示であって、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ものとして、景品表示法5条2号(有利誤認表示)及び特定商取引法12条(誇大広告等の禁止)に違反しますので、直ちに使用を停止し、もしくは適切な表示へ修正してください。

2 申入れ事項2について

- (1) 本件広告には、「※定期便にはお受け取り回数のお約束はございません。※お客様からの変更/解約のご連絡をいただくまで定期的にお届け致します。※初回は1本(1,980円/税込)をお届け、30日後に3本(21,384円/税込)を、3回目以降は90日毎に3本(21,384円/税込)をお届けするプランとなります。」との表示があります。

当該表示は、「通常価格 ~~10,780 円 (税込)~~— 定期初回価格 ~~2,980 円 (税込)~~—
今ならクーポン贈呈さらに 1,000 円割引 特別価格 1,980 円」との表示の下部
に表示されています。

- (2) ところで、前記1で指摘しましたように、貴社が販売する商品は、初回分のみの購入で完結する売買契約ではなく、継続的な購入となる期限の定めのない定期購入契約です。

そうすると、貴社と消費者との主な契約内容は、貴社の商品を継続的に購入することであり、初回分のみの商品購入ではありません。しかも、初回は1本のみ1,980円(税込)の販売である一方で、2回目以降は、3本で21,384円(税込)での販売となっており、消費者が購入することとなる商品の単価及び分量が初回と2回目以降とで著しく異なります。

それにもかかわらず、本件広告では、「特別価格 1,980 円 (税込)」という表示が大きく表示される一方で、継続的な購入となる期限の定めのない定期購入であることの表示がなく、また、「※定期便にはお受け取り回数のお約束はございません。※お客様からの変更/解約のご連絡をいただくまで定期的にお届け致します。※初回は1本(1,980円/税込)をお届け、30日後に3本(21,384円/税込)を、3回目以降は90日毎に3本(21,384円/税込)をお届けするプランとなります。」という表示が注意書きのような形式で小さい文字で表示されております。

このような表示方法は、消費者に対して、あたかも初回のみ1回限り1,980円(税込)で完結する売買契約であるかのような誤認をさせる表示方法といわざるをえません。

- (3) したがって、前記第1の2で指摘した表示は、商品の価格その他の取引条件について、実際のものよりも著しく有利であると一般消費者に誤認される表示であって、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ものとして、景品表示法5条2号(有利誤認表示)及び特定商取引法12条(誇大広告等の禁止)に違反しますので、初回分の価格と2回目以降の価格とを分離した表示の使用を停止し、これらを一体として表示し、かつ、価格を総額で表示するなどして消費者が定期購入ではないと誤認しないよう、適切な表示へ修正してください。

3 申入れ事項3について

- (1) 貴社の申込み最終確認画面では、ご注文内容商品情報として、初回購入分の分量と価格が表示されており、継続的な購入となる期限の定めのない定期購入であることや2回目以降の購入分の分量や価格、発送時期、解約に関する事項が注意書きのような形式で羅列して表示されております。
- (2) この点、前記2でも述べたように、貴社と消費者との契約の内容は、貴社の商品を継続的に購入することであり、初回分のみの商品購入ではありません。それにもかかわらず、ご注文内容情報の主たる内容として初回分のみの分量

と価格のみを表示し、消費者にとって重要な取引条件である定期購入であることや2回目以降の分量と価格を注意書きの形式で羅列して表示することは、あたかも初回分のみで完結する商品購入であると誤認させる表示といえます。

また、貴社の定期購入契約は、初回分の分量及び価格と2回目以降の分量及び価格が著しく異なるにもかかわらず、2回目以降に購入することとなる分量及び価格が容易に認識できる表示となっておらず、あたかも2回目も1本1,980円(税込)で購入できるかのように誤認させる表示といえます。

さらに、定期購入契約で重要な取引条件である商品発送時期や解約に関する事項(解約の受付を次回発送予定日の一定日前までに限定していることや解約受付そのものを電話による手段で、かつ、特定の時間帯に限定していること)についても同様の形式で、かつ文字を羅列する表示方法で表示されており、これらについて消費者が容易に認識できず、誤認させる表示といえます。また、貴社の申込み最終確認画面では、解約を受け付ける電話番号の表示がありません。

- (3) このような表示方法は、購入対象となる商品の分量、価格、発送時期、解約に関する事項について誤認させる表示といえ、特定商取引法12条の6第2項に違反するものといえますので、これらの事項について消費者が誤認しないよう、適切な表示へ修正してください。

4 申入れ事項4について

- (1) 貴社の利用規約第12条1項は、「本サイトの利用に関連して会員が損害を被った場合において、当社に故意又は重過失がない場合、当社は、会員に生じた損害について、債務不履行責任、不法行為責任その他一切の責任を負いません。」と規定し、同条2項は、「本サイトの利用に関連して会員が損害を被った場合において、当社に故意又は重過失があることによって当社が損害賠償責任を負う場合、当社は、会員に現実に発生した直接かつ通常の損害に限り、これを賠償する責任を負うものとし、特別な事情から生じた損害については、責任を負わないものとし、」と規定しております。

- (2) この点、貴社利用規約第12条1項は、貴社の重過失でない過失によって消費者に損害が生じた場合、貴社は損害賠償責任を負わない規定となっております。

しかしながら、消費者契約法第8条1項1号及び3号は、事業者の債務不履行あるいは不法行為により消費者に生じた損害を賠償する責任の全部を免除する条項を無効と規定しております。

そうすると、貴社利用規約第12条1項は、消費者契約法第8条1項1号及び3号に違反しますので、直ちに使用停止、もしくは適切な条項に修正することを求めます。

- (3) また、貴社利用規約第12条2項は、貴社の故意または重過失によって消費者に損害が生じた場合に、貴社の損害賠償責任を限定する規定となっております。

しかしながら、消費者契約法第8条1項2号及び4号は、事業者の故意又は重

過失による債務不履行あるいは不法行為により消費者に生じた損害を賠償する責任の一部を免除する条項を無効としております。

そうすると、貴社利用規約第12条2項は、消費者契約法第8条1項2号及び4号に違反しますので、直ちに使用停止、もしくは適切な条項に修正することを求めます。

※利用規約のURL：ec.hairju.shop/info/customer_term

第3 その他

本件広告や貴社の利用規約第8条2項では、会員が、定期コースを解約する場合、次回発送予定日の一定日前までに、貴社の営業時間内（平日午前10時から午後5時）に電話にて連絡をする旨が定められております。

この点、貴社のように定期購入販売を行っている事業者から商品を購入した消費者が、同契約を解約するために、事業者の営業時間内に電話をかけても電話がつながらず解約ができないといった相談が消費生活センターに多く寄せられています。

前記第2の3と関連しますが、消費者からの解約を電話連絡にて受け付けることとしている場合には、申込み最終確認画面上に、確実につながる電話番号を掲載しておく必要があるとされておりますので、申し添えます。

以 上

《本件に関する問合せ先》

適格消費者団体

特定非営利活動法人 埼玉消費者被害をなくす会

事務局 清水

TEL：048-844-8972/FAX：048-829-7444