

2019年10月25日

株式会社 tattva
代表取締役 高瀬 大輔 様

適格消費者団体 消費者機構日本
特定非営利活動法人
代表理事 佐々木 幸孝

再要請書

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」といいます。）に関して当機構からお送りした2019年9月3日付「申入れ及び要請」（以下「前回要請」といいます。）について、さっそく2019年9月9日付「ご回答書」（以下「貴社回答書」といいます。）をご送付いただき、ありがとうございました。

当機構にてその内容を検討させていただきましたところ、申入れ事項については改善していただいたことを確認できましたが、要請事項については、貴社回答書では対応済みである旨が記載されていたにもかかわらず、貴社通販サイト上では改善が確認できない点がありましたので、貴社に対し、改めて下記のとおり要請いたします。

つきましては、2019年11月25日（月）までに書面によりご回答くださいますよう、よろしく願いいたします。

記

第1 要請の趣旨

以下の事項を貴社通販サイト内の「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

第2 要請の理由

- 1 当機構は前回要請書において要請の趣旨記載の①～③の内容を、申込みボタン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記載していただくよう要請し、これに対して貴社回答書では対処を行った旨の回答がなされていました。

しかし、当機構において、貴社通販サイトを閲覧したところ、最初に表示される申込みボタンのすぐ上に下記の説明文が記載されていることは確認できましたが、「お客様情報のご入力」欄内への記載はありませんでした。

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 上記説明文は、申込みボタンやその周辺に記載された「~~6,980円~~→980円(税抜)」や「特別価格約85%OFF 980円(税抜)で始める！」といった文字と比較して小さなサイズの文字で記載されています。そのため、貴社通販サイトから商品を購入する消費者の中に申込みボタン周辺の注意書きを確認しないまま申込みボタンを押す方がありうることを否定できません。

この点、「お客様情報のご入力」欄は商品を購入するすべての消費者が注文前に通過する画面であり、ここに注意書きを記載することによって消費者が誤認したまま注文に至るおそれを低減することができるものと考えられます。

そこで、「お客様情報のご入力」欄内に、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、②4回以上の継続購入が必須であること、③4回分の合計購入価格が15,920円(税抜)であることを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、改めて要請します

具体的な手段としては、商品名に「薬用ノエミュ 定期 4回以上の購入が必須、4回分の総額15,920円(税抜)」と記載する、画面最下部の「申込内容を確認する」ボタンの直前にあるチェック項目において、上記①～③の注意事項を確認した旨にチェックしなければ確認画面に進めないもの

とする、といった手段が考えられるものと思料します。

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、お願い申し上げます。

以上

<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