

平成 30 年 6 月 27 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 消費者機構日本
代 表 理 事 佐々木 幸孝

要請及び質問書

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、平成 28 年 12 月 27 日には内閣総理大臣から消費者裁判手続特例法第 65 条第 4 項の規定に基づいて特定適格消費者団体に認定されています。詳しくは同封のパンフレットをご覧ください。

平成 29 年 10 月に、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）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薬用ノエミュの定期コース（モニターコース）につきまして、下記の点について要請と確認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、平成 30 年 7 月 30 日（月）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、消費者契約法第 23 条第 4 項にもとづき本機構から消費者庁に報告する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、平成 30 年 6 月 26 日現在の貴社の通販サイト（PC 用）を参照しています。

記

I. 要請事項

1. 下記広告サイトの商品表示について

https://nos-emue.jp/lp?u=new9_4kt&gclid=CjOKCQjwpcLZBRcnARIsAMPBgF1IRI9m_ZVRNx2czdfSvdPaQY8xqaqG-bE6GQjq_Hthrb5DIK0QDsApFjEALw_wcB

(google で「薬用ノエミュ」を検索し [添付資料①]、トップに表示される貴社広告)

(1) 要請の趣旨

定期コース購入にあたっての条件(4回以上の継続、2回目以降は4980円)を広告サイトのトップページで最初に出てくる申込み先リンクの表示の上部に記載してください。

あわせて、コースの名称について「定期コース」と「モニターコース」が混在しています。これら2つのコースが同じものであるのなら、名称をいずれかに統一してください。

(2) 要請の理由

上記広告サイトでは、トップページ上部に「定期コース 特別価格 約85%OFF たったの980円で試してみる！」と大書されており、この「980円で試してみる！」(添付資料②)をクリックするとただちに「お客様情報のご入力」から始まるお申込み画面(添付資料③)へリンクするようになっています。

このトップページ上部の「定期コース 特別価格 約85%OFF たったの980円で試してみる！」の箇所には、画面を下方向にスクロールしたときに表示される「定期コース 980円で試してみる！」の場合(添付資料④)とは異なり、以下の記載がありません。

- ・モニターコースは本気で体質を改善したい方を応援するコースです。毎月定期的に届くので、買い忘れがありません。
- ・4回以上のご継続をお約束いただいております。5回目以降はご自由に中止・休止・再開していただけます。
- ・2回目以降もずっとお得な4980円(税抜)でお買い求めいただけます。

このため、購入者がトップページ上部を見て申込み画面に移行した場合、上記の諸条件があることを認識できません。

また、コースの名称について、お申込み画面にリンクする「980円で試してみる！」と大書されている箇所では「定期コース」ですが、その直下の注意書きでは「モニターコース」となっており、異なっています。おそらくはこの2つは同じものと考えますが、そうであれば購入者に分りやすいように、コースの名称を統一する必要があると考えます。

2. 申込み最終確認画面の改善について

(1) 要請の趣旨

薬用ノエミュの定期コース（モニターコース）の申込み最終確認画面について、消費者庁が作成した「インターネット通販における『意に反して契約の申込みをさせようとする行為』に係るガイドライン(以下、「ガイドライン」という)」(添付資料⑤)に沿った表示となるよう改善を要請します。

(2) 要請の理由

① 特定商取引に関する法律（特商法）第14条第1項第2号では、販売業者または役務提供事業者が「顧客の意に反して売買契約若しくは役務提供契約の申込みをさせようとする行為として主務省令で定めるもの」をした場合において、取引の公正及び購入者等の利益が害されるおそれがあると認めるときは、主務大臣がその販売業者又は役務提供事業者に対して、購入者等に利益を保護するために必要な措置をとるよう指示することができる旨を定めています。

そして、この規定に基づき、特定商取引に関する法律施行規則（以下、省令と言います。）第16条第1項で「顧客の意に反して売買契約若しくは役務提供契約の申込みをさせようとする行為」の具体的内容として次のものを掲げています。

第16条第1項

第1号 販売業者又は役務提供事業者が、電子契約（販売業者又は役務提供事業者と顧客との間で電子情報処理組織を使用する方法その他の情報通信技術を利用する方法により電子計算機の映像面を介して締結される売買契約又は役務提供契約であって、販売業者若しくは役務提供事業者又はこれらの委託を受けた者が当該映像面に表示する手続きに従って、顧客がその使用する電子計算機を用いて送信することによってその申込みを行うものをいう。この号及び次号において同じ。）の申込みを受ける場合において、電子契約に係る電子計算機の操作（当該電子契約の申込みとなるものに限る。次号において同じ。）が当該電子契約の申込みとなることを、顧客が当該操作を行う際に容易に認識できるように表示していないこと。

第2号 販売業者又は役務提供事業者が、電子契約の申込みを受ける場合において、申込みの内容を、顧客が電子契約に係る電子

計算機の操作を行う際に容易に確認し及び訂正できるようにしていないこと。

- ② さらに、この省令を受けて消費者庁が作成したインターネット通販における「意に反して契約の申込みをさせようとする行為」に係るガイドライン（以下、「ガイドライン」と言います。）において、定期購入契約において留意すべきこととして、申込みの最終確認画面に契約の主な内容が全て表示されることを掲げています。

ここでいう「契約の主な内容」とは、契約期間（商品の引渡しの回数）、消費者が支払うこととなる金額（各回ごとの商品の代金、送料及び支払総額等）及びその他の特別の販売条件がある場合にはその内容、とされています。

- ③ ところで、貴社の通販サイトの薬用ノエミュの定期コース（モニターコース）では「4回以上のご継続をお約束いただいております」との記載があり、4回以上継続して購入することによりお得な特別価格で購入できるとされている一方、申込の最終確認画面「ご注文確認画面」（添付資料⑥）では初回分のみの金額が赤字で表示され、最低購入回数やそれに伴う購入費用の総額の表示がありません。

- ④ よって、貴社の申込の最終確認画面について「ガイドライン」の内容に沿った表示を行うよう要請するものです。（「ガイドライン」で最終確認画面の例とされているものを添付します。添付資料⑤の【画面例7】ご参照）

3. 各種規約の提供について

- (1) 要請の趣旨

「利用規約」以外の規約があればご提供ください。

- (2) 要請の理由

貴社の公式ウェブサイト<<https://nos-emue.jp/>>には「各種規約」という項目がありますが（添付資料⑦）、そのリンク先にあるのは「利用規約」（添付資料⑧）であり、会員登録や会員資格に関する規約と受け取れます。一方、商品購入に関する規約は見受けられません。ついては、「利用規約」以外に各種の規約があるのであればご提供ください。

II. 質問事項

- (1) 商品が肌に合わないなどの危害が生じた場合の解約について

定期購入については、少なくとも4回の購入が強制されることになっていますが、1回目から商品が肌に合わないなどの危害が生じた場合な

ども、4回目までは解約に応じる等の対応は取られていないのでしょうか。

(2) 利用規約について

貴社の公式ウェブサイトには「利用規約」が掲載され、その第1条第3項は「本規約は、全ての会員に適用され、登録時および登録後にお守りいただく規約です。」となっています。(添付資料⑧) これは「会員」に適用される規約であるとされています(同規約1条3項)。しかし、他方で、ウェブサイト上は、商品の購入の申込みフォームはあるものの、会員登録に関するページは見当たりません。購入と会員登録はいかなる関係にあるのでしょうか。

【添付資料】

- ① google 検索結果「薬用ノエミュ」
- ② 貴社広告サイトより「定期コース 特別価格 約85%OFF たったの980円で試してみる！」とある箇所
- ③ 「お客様情報のご入力」
- ④ 貴社広告サイトより「定期コース 980円で薬用ノエミュを試してみる！」とある箇所
- ⑤ 「ガイドライン」
- ⑥ 「ご注文確認画面」
- ⑦ 貴社公式ウェブサイトより「各種規約」とある箇所
- ⑧ 貴社の「利用規約」

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