

2019年4月15日

株式会社ミーロード
代表取締役 仇 莉 様

特定適格消費者団体 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

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条に基づく適格消費者団体の認定、消費者裁判手続特例法第65条第4項の規定に基づく特定適格消費者団体の認定を内閣総理大臣から受けています。（詳しくは同封のパンフレットをご覧ください。）

さて、2018年5月以降、貴社が販売する「肥後すっぽんもろみ酢」に関して当機構に複数の情報提供が寄せられています。

つきましては、貴社が販売している上記商品につきまして、下記のとおり要請及び質問をさせていただきますので、ご多忙のところ誠に恐縮ではございますが、2019年5月24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。

なお、本書面を作成するに当たっては、2019年4月12日現在における貴社の「肥後すっぽんもろみ酢 トクトクコース」の公式通販サイト及び「肥後すっぽんもろみ酢 チャレンジコース」の公式通販サイトを参照しています。（以下、トクトクコースの公式通販サイトとチャレンジコースの公式通販サイトをあわせて「本件サイト」といいます。）

記

要請事項1 本件サイトの広告上に定期購入契約の申込みとなる旨を明示するよう求めます

本件サイト上に、本件サイトのページ内に設けられたフォームからの申込みが、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。）の申込みとなる旨を明記することを要請します。以下、その理由を述べます。

本件サイトでは、「今すぐトクトクコース（チャレンジコース）を注文する！」というボタンをクリックすると、同ページ内の「お申し込み前に必ずご確認ください！」と記載された箇所へ移動するように設定されています。

しかし、上記のボタンの付近には「初回購入価格実質無料 送料（相当）500円（税込）のみ」と記載されているのみで、同ページからの注文が定期購入である旨、すなわち、注文を行った場合には2回目以降の継続購入もあわせて申込みを行ったこととなる旨が記載されていません。

また、チャレンジコースについては、「お申し込み前に必ずご確認ください！」と記載された箇所の下部には「※毎月お届けするコースです。」「※発送日10日前までにご連絡いただければ、いつでもお休みや再開が可能です。」との注意書きがあるものの、「毎月お届けするコース」という言葉だけでは、2回目以降の継続購入をあわせて申し込むこととなる旨が必ずしも明確になっているとは言い難い状態です。

そのため、本件サイトを見た消費者が、定期購入であることを認識しないまま申込みを行ってしまうおそれがあります。

このような誤認の発生を防止するためには、①「今すぐトクトクコース（チャレンジコース）を注文する！」というボタンの内部またはごく近い位置、②「お申し込み前に必ずご確認ください！」という箇所、③「ご注文フォーム」の表示画面内、のすべての箇所に、当該ページからの注文が定期購入契約を申し込むものであり、顧客から中断の連絡をしない限り2回目以降の商品が自動的に発送され代金が発生することとなる旨を、明確に記載することが適切であると考えられます。

については、消費者の誤認を防止するため上記①、②及び③のすべてにおいて定期購入契約の申込みとなる旨を明記するよう要請します。

要請事項2 定期便停止の連絡時期を明記するよう求めます

本件サイトから申込みを行った消費者が定期便の休止や解約を希望する場合には、次回の商品発送の10日前までに、貴社に対して停止の連絡をする必要があるものとされています。

しかし、本件サイト上には具体的な発送日がいつであるかについての記載はありません。また、注文確認画面には「引渡時期は初回はご注文確認から10日以内、2回目以降は初回発送後30～40日以内となります。」との記載が

あるものの、発送日は明記されていないうえ、そもそも注文確認画面に進まない限りこの記載を読むことができません。

そのため、本件サイトからトクトクコース（チャレンジコース）を注文した消費者が定期便の休止や解約を希望しているにもかかわらず、具体的にいつまでに貴社に連絡すればいいのかわからないために、停止の連絡前に次の商品が発送されてしまうという事態が生じることが危惧されます。

そこで、本件サイトの見やすい位置に、「発送日 10 日前」とは具体的にいつであるか、明記するよう要請します。

あわせて、トクトクコース（チャレンジコース）を注文した消費者に対して、商品発送時期及び解約可能日に関する通知を行っているか、行っているとすればどのような方法で行われているかについても、ご回答ください。

要請事項3 「トクトクコース」の注文確認画面の上部の目立つところに4回分の購入代金を明記するよう求めます

現在、本件サイトの「トクトクコース」の注文確認画面では「ご注文内容」に4回定期購入コースの初回分として「小計¥500」「送料¥0」「合計税込¥500」と記載されています。

一方、トクトクコースの初回を含めた4回の総額が9,374円となることについては画面下部の注意書きになっているためその他の注意事項と紛れてしまい、消費者が500円のみ、1回限りの契約であると誤認するおそれがあります。

トクトクコースは1回の注文で最低4回の定期購入契約となるもので、初回分（500円）のみならず4回の総額（9,374円）も注文確認画面の上部の目立つところに明記するよう要請します。

質問事項 解約等への対応体制についてのお尋ね

貴社の商品に関して、当機構が把握するところでは「解約の電話を何度かけても繋がらず、解約できない」との苦情が発生しています。貴社の電話受付体制が不十分であるために、実質的に解約が妨害されている状態となっているのではないかと危惧されます。

貴社では、解約を含む顧客対応のための電話機を何台設置しており、受付時間中に常時何人以上の応対者を配置しているのか、ご回答ください。

また、電話が繋がらない場合に、メールその他の手段での連絡による解約も受け付けているかについてもご回答ください。

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