

2026 年 5 月 20 日

アンチエイジング製薬合同会社
代表取締役 藤井 一良 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 鈴木 敦士



申入兼要請書

私ども消費者機構日本（以下「当機構」という）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認定 NPO 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た団体です。詳しくは同封のパンフレットをご覧ください。

当機構に対し、貴社の販売されている「ヘアキララ」という名称の製品の表示・広告内容について情報提供がありました。この提供情報を踏まえ、当機構では、貴社ホームページ上の広告サイトの表示・広告内容について検討した結果、これら表示内容には、貴社との間の契約内容について、一般消費者を誤認させる可能性（有利誤認表示）、特定申込みを受ける際の表示義務が不十分である可能性がそれぞれ認められるとの結論に達しました。

そこで、当機構は貴社に対し、不当景品類及び不当表示防止法（以下「景品表示法」と言う。）第 34 条 1 項、特定商取引に関する法律（以下「特商法」）58 条の 19・2 号に基づき、下記のとおり申入れ及び要請を行います。

つきましては、本申入れに対する貴社の文書による御回答を 2026 年 6 月 26 日（金）までに当機構にお送りください。

なお、本件につきましては、一定の結論が出た段階で申入れの内容、貴社のご回答の有無・内容等を当機構のホームページ等に公表します。また、当機構は消費者契約法第 23 条 4 項に基づき、申入れの内容と結果を消費者庁に報告いたします。消費者庁は、消費者契約法第 39 条に則り公表を行う場合があります。

<本件に関する問合せ>

消費者機構日本

専務理事

板谷 伸彦

事務局

佐々木 晃

〒102-0085 東京都千代田区六番町 15 主婦会館プラザエフ 6 階

TEL 03-5212-3066 Eメール sasaki@coj.gr.jp

記

Ⅰ 申入れ事項1について

1 申入れの趣旨

貴社の「ヘアキララ」の広告サイトで購入する際の最終確認画面の「【通信販売に関する規定について（最終確認）】」の、

「①分量ヘアキララ 30ml×1本 ②販売価格・対価 1,980 円（税込み） 2 回目以降 7,980 円（税込）」、

「⑥申込みの撤回・解除に関する事項」に記載された、「初回注文時点（2 回目の定期便商品のお受け取り前）において、2 回目の注文を休止・停止される際は初回の商品発送日から 13 日目よりマイページ・お問い合わせフォーム・メール・LINE・電話にて受け付けております」

という各表示について、初回は 1,980 円という安価で購入でき、さらに初回で容易に解除ができると誤解を招くものであり、景品表示法第 34 条 1 項 2 号に定める有利誤認表示に該当すると考えられますので、削除するよう申入れます。

2 申入れの理由

(1) 「有利誤認表示」による適格消費者団体の差し止め請求権等について

景品表示法第 34 条 1 項 2 号の「有利誤認表示」に該当する場合、適格消費者団体による差止請求権が認められています。

そして、「有利誤認表示」とは、商品・役務等につき不特定多数の一般消費者に対して提示された表示・広告内容の中で、その取引条件が、実際のものよりも著しく有利であると誤認される表示であって、一般消費者の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規定されています。

「著しく有利」とは、「当該表示の誇張の程度が、社会一般に許容される限度を超えて、一般消費者による商品・サービスの選択に影響を与える場合」（消費者庁・不実証広告ガイドライン）であり、「一般消費者の自主的かつ合理的な選択を阻害」とは、当該商品等についてかかる虚偽・誇大な広告内容が存在しなければ、平均的な判断能力を有する消費者であれば当該商品等を選択しない可能性があるという程度に自主的・合理的な選択の判断に影響する事柄であることを意味します。

(2) 貴社の広告サイトの表示が「有利誤認表示」に該当すること

貴社の「ヘアキララ」の広告サイトで購入する際の最終確認画面の「【通信販売に関する規定について（最終確認）】」の、「⑥申込みの撤回・解除に関する事項」には、「初回注文時点（2 回目の定期便商品のお受け取り前）において、2 回目の注文を休止・停止される際は初回の商品発送部から 13 日目よりマイページ・お問い合わせフォーム・メール・LINE・電話にて受け付けております」との記載があり、定期便の 2 回目以降の注文の「休止・停止」は、「初回の商品発送日から 13 日目」であれば可能であるような表示があります。

しかし、初回の商品発送日がいつなのか、最終確認画面からは、判断ができません。

また、貴社の広告サイトの「特定商取引法に基づく表記」では、「定期コース」の「休止・解約をご希望の際は、次回の出荷準備予定日の 10 日前までに下記の方法にてご連絡いただき」とあるため、初回で終了するためには、「初回の商品発送日から 13 日目」から 2 回目の「出荷準備予定日」の間のわずかな数日間に「休止・停止」の連絡をしなければ、そのまま定期購入が継続するという設定になっていますが、これについて、記載自体がわかりにくいですし、最終確認画面からは明らかではありません。

そして、その場合、貴社の広告サイトで表示された、「12000 円のところ→1980 円」という、初回限定で安く買えるとの内容は、実現しません。

実際に、当機構にも、貴社の広告サイトで商品を申し込んだが、解約の起算点がわからず初回で解約ができずに定期購入が継続してしまう旨の情報提供が寄せられています。

そのため、貴社の広告サイトの表示は、初回は 1,980 円という安価で購入でき、さらに初回で容易に解除ができると誤解を招くものであり、景品表示法第 34 条 1 項 2 号の有利誤認表示にあたるものです。

(3) 結論

よって、当機構は、申入れの趣旨記載の表示について、速やかに削除を求めます。

なお、本申入れ到着時において、貴社の現在の最終確認画面が上記「1 申入れの趣旨」記載の表示から変更されている場合は、その旨及び直近の最終確認画面の表示の内容を、情報提供いただくよう要請します。

II 申入れ事項 2 について

1 申入れの趣旨

貴社の「ヘアキララ」の広告サイトで購入する際の最終確認画面の「【通信販売に関する規定について（最終確認）】」の、

「①分量ヘアキララ 30ml×1 本 ②販売価格・対価 1,980 円（税込み） 2 回目以降 7,980 円（税込）」、

「⑥申込みの撤回・解除に関する事項」に記載された、「初回注文時点（2 回目の定期便商品のお受け取り前）において、2 回目の注文を休止・停止される際は初回の商品発送日から 13 日目よりマイページ・お問い合わせフォーム・メール・LINE・電話にて受け付けております」（※申入れ事項 1 の申入れの趣旨に記載したものと同内容）

という各表示について、初回は 1,980 円という安価で購入できるが 2 回目以降は 7,980 円になる定期購入であることや、2 回目の定期購入に移行する時期や、2 回目以降を解除する時期等の表示が明確でなく、特定商取引法第 12 条の 6 第 1 項に定める特定申込みを受ける際の表示として不十分と考えられますので、削除するよう申し入れます。

2 申入れの理由

- (1) 販売業者は、特定申込みを受ける場合、当該特定申込みに係る書面又は手続が表示される映像面に、販売業者等は特商法第 12 条の 6 第 1 項に掲げる事項を表示しなければならないとされています。

そして、web サイトを利用した通信販売においては、「特定申込みに係る手続が表示される映像面」とは、消費者がその画面内に設けられている申込みボタン等をクリックすることにより契約の申込みが完了することとなる画面（一般的には「注文を確定する」ボタンが表示されている「注文内容の確認」の画面、いわゆる「最終確認画面」がこれに該当します。）のことをいうものと解されます。

上記のうち、特商法第 12 条の 6 第 1 項第 1 号の「当該売買契約に基づいて販売する商品若しくは特定権利又は当該役務提供契約に基づいて提供する役務の分量」とは、次の内容を意味すると解されています。すなわち、「分量」とは、販売する商品等の態様に応じてその数量、回数、期間等が含意され、定期購入契約の場合には、各回に引き渡す商品の数量等のほか、当該契約に基づいて引き渡される商品の総分量を把握できるよう引渡しの回数も表示する必要があるとされています。

また、定期購入契約においては、特商法第 12 条の 6 第 1 項第 2 号・特商法 11 条第 1 号の「商品の販売価格」について、商品の代金についても各回の代金のほか、消費者が支払うこととなる代金の総額を明確に表示しなければならず、また、無償又は割引価格で利用できる期間を経て当該期間経過後に有償又は通常価格の契約内容に自動的に移行するような場合には、有償又は通常価格への移行時期及びその支払うこととなる金額が明確に把握できるような表示が必要とされています（「通信販売の申込み段階における表示についてのガイドライン」2 (2) ②）。

さらに、定期購入契約においては、特商法第 12 条の 6 第 1 項第 2 号・特商法 11 条第 2 号の「商品若しくは権利の代金又は役務の対価の支払の時期及び方法」及び同条第 3 号「商品の引渡時期若しくは権利の移転時期又は役務の提供時期」について、それぞれ各回の代金の支払時期、各回の商品の引渡時期を明確に表示する必要があるとされています。

- (2) 貴社の広告サイトの表示が不十分であること

貴社の広告サイトの最終確認画面では、初回 1,980 円で購入できるのが定期購入契約であることが、明確に記載されていません、

また、価格が 7,980 円となる 2 回目以降に関して、「休止・停止される際は初回の商品発送日から 13 日目よりマイページ・お問い合わせフォーム・メール・LINE・電話にて受け付けております」とされていますが、前述したとおり、初回の商品発送日がいつなのか、最終確認画面からは判断ができないため、通常価格への移行時期や、通常価格へ移行する前に「休止・停止」すなわち解除を、いつからいつまでの間に行えるのか、記載が明確ではありません。

前述したとおり、実際に、当機構にも、貴社の広告サイトで商品を申し込んだが、解約の起算点がわからず初回で解約ができずに定期購入が継続してしまう旨

の情報提供が寄せられています。

そのため、貴社の広告サイトの表示は、初回は 1,980 円という安価で購入できるが 2 回目以降は 7,980 円になる定期購入であることや、2 回目の定期購入に移行する時期や、2 回目以降を解除する時期等の表示が明確でなく、特商法 58 条の 19・2 号に基づく表示義務が不十分といえます。

(3) 結論

よって、当機構は、申入れの趣旨記載の表示について、速やかに削除を求めます。

なお、本申入れ到着時において、貴社の現在の最終確認画面が上記「1 申入れの趣旨」記載の表示から変更されている場合は、その旨及び直近の最終確認画面の表示の内容を、情報提供いただくよう要請します。

以 上