

2021年8月4日

適格消費者団体・特定適格消費者団体
特定非営利活動法人 消費者支援機構関西
理事長 藤井克裕 様

株式会社プレミアムコスメ
代表取締役 黒田史朗

回答書

当社は、貴団体から本年7月7日付で提示された「申入書」に対し、下記の通り回答致します。

記

第1. 申入れの趣旨1について

1. 表示（ア）のランディングページの表示へのご指摘について

当社は貴団体から、当社の「極み菌活生サプリ」のウェブサイト（以下「当社サイト」といいます。）の「ビューティー菌活コース」のランディングページの表示について、価格の「480円」の表示は黄色だったり赤色だったり目立つ色が使われているのに対して、購入条件の表示は、黒色、かつ「480円」の表示の半分以下の文字の大きさであることなどから、実際は最低4回の購入継続が必要であるにもかかわらず、初回に限って1袋分だけを480円で購入することが可能であるかのような取引条件の表示になっており、景品表示法上の有利誤認表示に当たるとのご指摘を受けました。

このご指摘に鑑み、当社は、次の通りランディングページの表示を修正致します。

- (1) 購入ボタンの記載を、「初回480円コースに参加する」という記載から、「初回限定特別価格480円(送料無料)お得な定期コースへ申込み！」という記載に変更し、定期コースに申し込むことが容易に理解できる内容に修正致します（画像1）。
- (2) 購入ボタン、及びランディングページに常時表示される「購入はこちら」ボタンをクリックすると、チャットボットが表示されるように設定し（画像2）、チャットボットの画面上では、女性オペレーターの画像付きで「初回480円コースは最低4回の継続をお願いしております。」と最低4回の購入継続が条件であることを強調して表記致します（画像3）。

- (3) ランディングページの最下部で、ビューティー菌活コースの内容について、1回目は480円、2回目以降は5,378円であることを大きく赤字で表示し、さらには前記(2)と同じ女性オペレーターの画像付きで、最低4回の購入継続が条件であることを強調して表記致します(画像4)。

以上の修正により、貴団体ご指摘の点は解消されるものと思料致します。

2. 表示(ア)の注文確認画面への指摘について

当社は、貴団体から、ビューティー菌活コースの注文確認画面について、購入条件の表示が「ご注文内容」の下に記載されている「お客様情報」や「お支払い方法」よりもさらに下の離れた場所に記載されていることから、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に反しており、消費者に1袋分だけを購入できるとの誤認をさらに助長しているとのことご指摘を受けました。

このご指摘に鑑み、当社は、注文確認画面について、「ご注文内容」のすぐ下に、最低4回の継続が条件であることを示すテキストを配置し、文字ポイントを12ポイントに致します。

これにより、注文確認画面においても、自動継続の条件について消費者が容易に認識できる状態に改善されるものと思料致します。

3. 表示(イ)のランディングページの表示へのご指摘について

当社は貴団体から、当社サイトの「初回ポッキリ480円コース」のランディングページ上で、価格の「480円」の表示は黄色だったり赤色だったり目立つ色が使われているのに対して、購入条件の表示は、黒色、かつ、「480円」の表示の半分以下の文字の大きさであることなどから、実際はコースを解約しない限り毎月5,378円で自動継続する条件であるにもかかわらず、コース解約等の手続きを経ずとも初回に限り1袋分だけを480円で購入することが可能であるかのような取引条件の表示になっており、景品表示法上の有利誤認表示に当たるとのご指摘を受けました。

このご指摘に鑑み、当社は、次の通りランディングページの表示を修正致します。

- (1) 購入ボタンの記載を、「初回480円で購入する」という記載から、「初回限定特別価格480円(送料無料)お得な定期コースへ縛りなしで申込み!」という記載に変更し、定期コースに申し込むことが容易に理解できる内容に修正致します(画像5)。
- (2) 購入ボタン、及びランディングページに常時表示される「購入はこちら」ボタンをクリックすると、チャットボットが表示されるように設定し(画像6)、直ちに申し込みフォームに誘導される事態をなくします。そのうえで、チャットボットの画面上では、1回目は480円、2回目以降は5,378円であることを赤字で大きく表示し、

さらに、女性オペレーターの画像付きで「本コースは解約のお申し出がない限り毎月自動でお届けする定期コースです。」「休止・ご解約は次回お届け予定日の10日前までにプレミアムコスメサポートセンターにご連絡ください。」と、コースを解約しない限り毎月5,378円で自動継続する条件であることを強調して表記致します(画像7)。

- (3) ランディングページの最下部で、初回ポッキリ480円コースの内容について、1回目は480円、2回目以降は5,378円であることを赤字で大きく表示し、さらには前記(2)と同じ女性オペレーターの画像付きで、コースを解約しない限り毎月5,378円で自動継続する条件であることを強調して表記致します(画像8)。

これらの工夫により、消費者が購入条件の表示を見落とす可能性は低くなるものと思料致します。

4. 表示(イ)の注文確認画面への指摘について

当社は、貴団体から、初回ポッキリ480円コースの注文確認画面について、解約しない限り毎月5,378円で自動継続することや解約の方法については、「ご注文内容」の下に記載されている「お客様情報」や「お支払い方法」よりもさらに下の離れた場所に記載されていることから、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に反しており、消費者に1袋だけを購入できるとの誤認をさらに助長しているのご指摘を受けました。

このご指摘に鑑み、当社は、注文確認画面について、「ご注文内容」のすぐ下に、コースを解約しない限り毎月5,378円で自動継続することを示すテキストを配置し、文字ポイントを12ポイントに致します。

これにより、注文確認画面においても、自動継続の条件について消費者が容易に認識できる状態に改善されるものと思料致します。

以上の修正により、貴団体ご指摘の点は解消されるものと思料致します。

第2. 申入れの趣旨2について

1. 貴団体のご主張

貴団体は、①当社商品の解約方法が、LINE又は電話による解約方法に限定されている点、②メールでの解約申し入れの場合に身分証明書の添付を求めている点、及び③返品方法についての表示が極めて小さい文字で書かれている点において、消費者の利益を一方的に害し、消費者契約法10条に反するとご主張されています。

2. ①について

本回答書作成の時点では、特定商取引法、消費者契約法その他一切の法律において、通信販売について解約申出の方法を制限することは規制されておりません。

また、貴団体をご主張する消費者契約法10条は「消費者の利益を一方的に害する」ことを要件としており、その判断基準は「消費者と事業者との間にある情報・交渉力の格差を背景として、当該条項により、任意規定によって消費者が本来有しているはずの利益を、信義則に反する程度に両当事者の衡平を損なう形で侵害することを指す。」とされています。

しかしながら、我が国のLINEの普及率は高く、平成30年の総務省の情報通信白書ではLINEを少しでも利用している人を含めた利用者の割合は60%にものぼります。この調査から約3年が経過した現在において、LINEの普及率がさらに上昇しているであろうことは想像に難くありません。このことから、解約方法の手段の一つとしてLINEを選択していることには一定の合理性が認められると考えております。

また、電話については、現在、当社のナビダイヤルに架電があった場合には、基本的にオペレーター対応を促す内容となっています。その効果として、解約希望者が選択する手段は、オペレーター：LINEの比率が8：2の割合に推移しています。さらに、ナビダイヤルからのオペレーターが実際に受電する確率について、当社は平均95%を担保しているという実績がございます。したがって、消費者としては、電話がつかえずに不利益を被ることはほとんどないものといえます。

以上から、消費者は以前よりも電話手段を選択しやすくなっており、消費者と当社との間にある交渉力の差は確実に縮まっているため、両当事者の衡平を損なう形で消費者の利益が侵害されているとはいえ、消費者契約法10条に反することはないものと思料致します。

3. ②について

基本的にはLINE・電話にて解約を受け付けますが、LINEをインストールできない携帯端末をお持ちの方、携帯電話を持っていない等の事情でLINE・電話を利用できない消費者に配慮し、メールでの解約も引き続き受け付けることと致します。また、貴団体及び消費者センター各所からの指摘に鑑み、解約の際に身分証明書の提示、添付を求める条件は撤廃し、購入時のお名前・電話番号・メールアドレス・購入商品名・解約理由を記載して頂ければ適宜対応する条件に修正致します。

4. ③について

貴団体から、返品にかかる規定について、広告上「返品についての詳細はこちら」等の消費者への案内もなければ、広告の最下部に移動しなければ返品規約へのリンクにも

至らないとのご指摘を受けました。

このご指摘に鑑み、当社はランディングページ上で、各購入ボタンの下に「返品についての詳細はこちらをクリック下さい。」との文言を追加し、消費者が必ず目にする場所に返品にかかる規定へのリンクを設定しました（ビューティー菌活コースについて画像9、初回ポッキリ480円コースについて画像10）。そのうえで、ランディングページの最下部の「返品について」の表示も12ポイントに設定致します（画像11参照）。また、最終申込画面での「返品についての詳細はこちら」との表示についても、12ポイントで表示されるよう修正致します。

これにより、貴団体が通信販売における返品特約の表示についてのガイドラインに反するとご主張の点も解消されるものと思料致します。

第3. 総括

当社は、貴団体からの申入書に対し、上記の通り対応致します。

なお、当社都合で恐縮ではございますが、デザイナーとの調整の都合上、ランディングページ及び規約類の修正につきましては、本年8月13日（金）までに全て修正完了する見込みでございます。

上記事情をご賢察の上、ご査収くださいますようお願い申し上げます。

以上

(画像1)

初回限定
特別価格 **480円** 送料
無料

お得な**定期コース**へ申込み!

購入は
こちら

(画像2)

初回限定
特別価格 **480円** 送料
無料

お得な**定期コース**へ申込み!

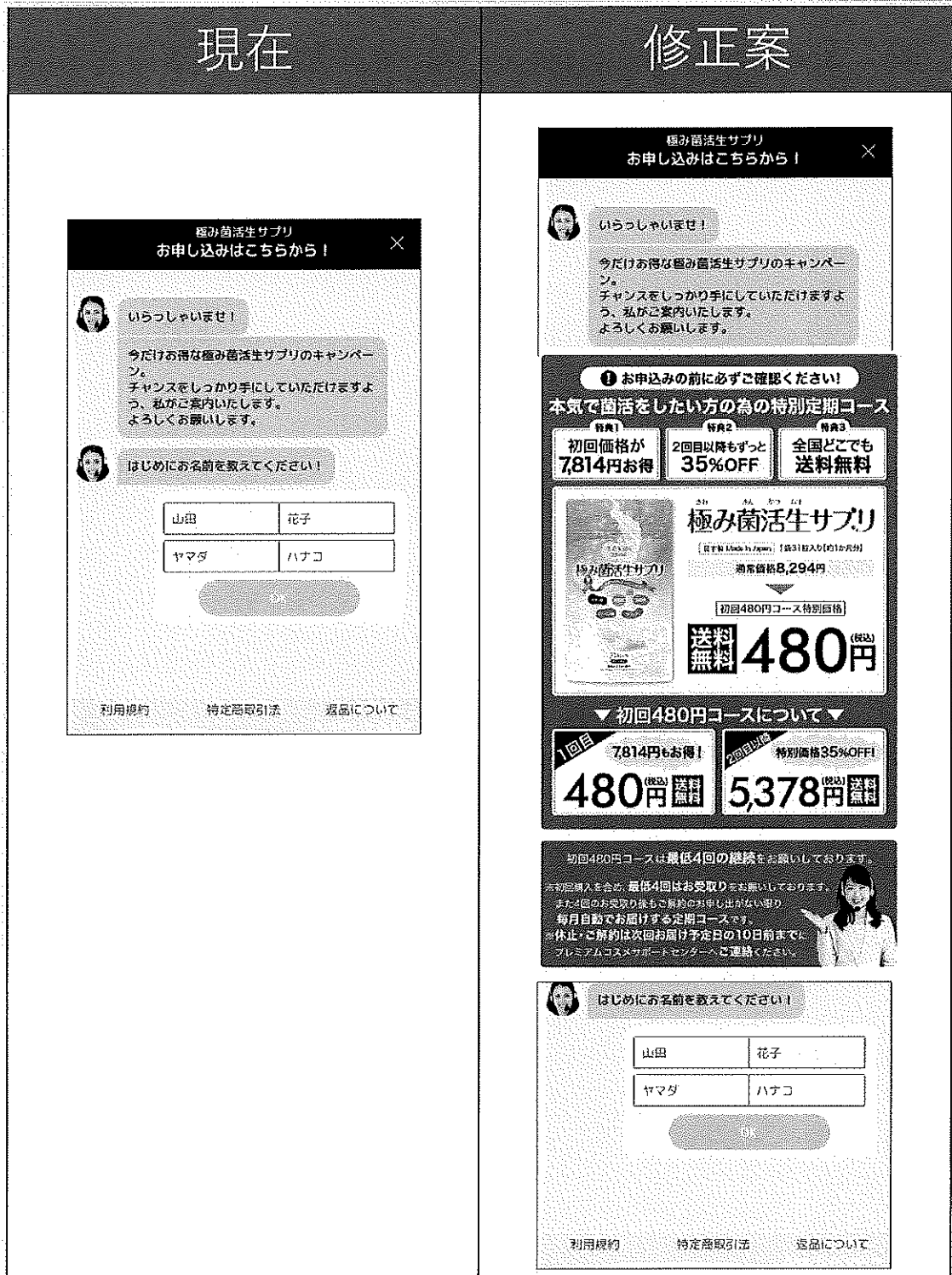
極み菌活生サプリ
お申し込みはこちらから！

いらっしゃいませ！

今だけお得な極み菌活生サプリのキャンペーン。
チャンスをしっかり手にしていただけますよ
う、私がお案内いたします。
よろしくお願いします。

「菌活」に大事なもの
ぜ～んぶ入れました!

(画像3)



(画像4)

❗ お申込みの前に必ずご確認ください!

本気で菌活をしたい方の為の特別定期コース

特典1 初回価格が 7,814円 お得	特典2 2回目以降もずっと 35%OFF	特典3 全国どこでも 送料無料
---	--	-------------------------------------



さわ さん かつ なほ
極み菌活生サプリ

日本製 Made In Japan 1袋31粒入り【約1か月分】

通常価格 **8,294円**

初回 **480円** コース特別価格

送料無料 480円 (税込)


▼ 初回480円コースについて ▼

1回目 7,814円もお得! 480円 (税込) 送料無料	2回目以降 特別価格35%OFF! 5,378円 (税込) 送料無料
--	---

初回480円コースは**最低4回の継続**をお願いしております。

※初回購入を含め、**最低4回はお受取り**をお願いしております。
また4回のお受取り後もご解約のお申し出がない限り
毎月自動でお届けする定期コースです。

※**休止・ご解約は次回お届け予定日の10日前までに**
プレミアムコスメサポートセンターへご連絡ください。



キャンペーン価格の定期便ではなく、定価でいいから1袋からお試し
したいという方はこちらをお選びください。

1袋定価 8,294円(税込) 1袋で購入 

利用規約 | 特許情報 | 品質保証 | よくあるお問い合わせ | 返金について | プライバシーポリシー | 運送会社について | マイページについて

Copyright© 2019 菌活生サプリ All Rights Reserved.

(画像5)

継続していただける自信があるので
回数縛りのお約束は一切ありません。

初回限定
特別価格 **480**円(税込) **送料無料**

お得な定期コースへ縛りなしで申込み!

極み菌活生サプリ

(画像6)

初回限定
特別価格 **480**円(税込) **送料無料**

お得な定期コースへ縛りなしで申込み!

極み菌活生サプリ

そうは言っても

極み菌活生サプリ
お申し込みはこちらから！

いらっしゃいませ！

今だけお得な極み菌活生サプリのキャンペーン。
チャンスをしっかり手にしていただけますよう、私がお案内いたします。
よろしくお願ひします。

(画像7)

現在	修正案																				
 <p>極み菌活生サプリ お申し込みはこちら！</p> <p>いらっしゃいませ！ 今だけお得な極み菌活生サプリのキャンペーン。 チャンスをしっかり手にしていただけれますよ。 私がお案内いたします。 よろしくお願ひします。</p> <p>はじめにお名前を教えてください！</p> <table border="1"><tr><td>山田</td><td>花子</td></tr><tr><td>ヤマダ</td><td>ハナコ</td></tr></table> <p>利用規約 特定商取引法 返品について</p>	山田	花子	ヤマダ	ハナコ	 <p>極み菌活生サプリ お申し込みはこちら！</p> <p>いらっしゃいませ！ 今だけお得な極み菌活生サプリのキャンペーン。 チャンスをしっかり手にしていただけれますよ。 私がお案内いたします。 よろしくお願ひします。</p> <p>① お申込みの前に必ずご確認ください！</p> <p>本気で菌活をしたい方の為の特別定期コース</p> <table border="1"><tr><th>特典1</th><th>特典2</th><th>特典3</th><th>特典4</th></tr><tr><td>いつでも解約OK!</td><td>初回価格が7814円お得</td><td>2回目以降も35%OFF</td><td>全国どこでも送料無料</td></tr></table> <p>極み菌活生サプリ 通常価格8,294円 初回480円コース特別価格 送料無料 480円 (税込)</p> <p>▼初回ポッキリ480円コースについて▼</p> <table border="1"><tr><td>1回目 7814円もお得!</td><td>2回目以降 特別価格35%OFF!</td></tr><tr><td>480円 (税込) 送料無料</td><td>5378円 (税込) 送料無料</td></tr></table> <p>初回ポッキリ480円コースは定期コースです。 ※購入回数にお約束はありません。 ※本コースは解約のお申し出がない限り毎月自動でお届けする定期コースです。 ※お申し込みとご実感していただく為、初回と2回目は商品到着後7日間のご使用を本願ひしております。 ※休止・ご解約は次回お届け予定日の10日前までプレミアムカスタマーサポートセンターにご連絡ください。</p> <p>はじめにお名前を教えてください！</p> <table border="1"><tr><td>山田</td><td>花子</td></tr><tr><td>ヤマダ</td><td>ハナコ</td></tr></table> <p>利用規約 特定商取引法 返品について</p>	特典1	特典2	特典3	特典4	いつでも解約OK!	初回価格が7814円お得	2回目以降も35%OFF	全国どこでも送料無料	1回目 7814円もお得!	2回目以降 特別価格35%OFF!	480円 (税込) 送料無料	5378円 (税込) 送料無料	山田	花子	ヤマダ	ハナコ
山田	花子																				
ヤマダ	ハナコ																				
特典1	特典2	特典3	特典4																		
いつでも解約OK!	初回価格が7814円お得	2回目以降も35%OFF	全国どこでも送料無料																		
1回目 7814円もお得!	2回目以降 特別価格35%OFF!																				
480円 (税込) 送料無料	5378円 (税込) 送料無料																				
山田	花子																				
ヤマダ	ハナコ																				

(画像8)

❗ お申込みの前に必ずご確認ください!

本気で菌活をしたい方の為の特別定期コース

特典1 いつでも 解約OK!	特典2 初回価格が 7,814円お得	特典3 2回目以降も 35%OFF	特典4 全国どこでも 送料無料
----------------------	--------------------------	-------------------------	-----------------------

極み菌活生サプリ
日本製 Made in Japan 1袋31粒入り【約1か月分】
通常価格8,294円

初回480円コース特別価格

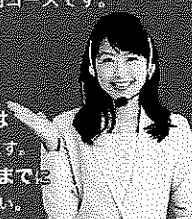
送料 無料 **480円** (税込)

▼初回ポッキリ480円コースについて▼

1回目 7,814円もお得! 480円 (税込) 送料 無料	2回目以降 特別価格35%OFF! 5,378円 (税込) 送料 無料
--	---

初回ポッキリ480円コースは定期コースです。

※購入回数にお約束はありません。
※本コースは解約のお申し出がない限り毎月自動でお届けする定期コースです。
※しっかりとご実感していただく為、初回と2回目は商品到着後7日間のご使用をお願いしております。
※休止・ご解約は次回お届け予定日の10日前までにプレミアムコスメサポートセンターにご連絡ください。



キャンペーン価格の定期便ではなく、定価でいいから1袋からお試したいという方はこちらをお選びください。

1袋定価：8,294円(税込) 1袋で購入 ▶

[お問い合わせ](#) [特別価格の手続き方法](#) [よくある質問](#) [お問い合わせ](#) [プロの体験レポート](#) [商品情報について](#) [お問い合わせ](#)

Copyright© 2019 極み菌活生サプリ All Rights Reserved.

(画像9)



初回限定
特別価格 **480円** 送料
無料
お得な定期コースへ申込み!

Image 9 is a promotional banner with a dark background and white text. It features a product image on the right side. The text reads: '初回限定 特別価格 480円' (First-time limited special price 480 yen), with '送料 無料' (Shipping free) in a small box. Below this, it says 'お得な定期コースへ申込み!' (Apply for a cost-effective regular course!).

返品についての詳細は[こちらをクリック下さい。](#)

(画像10)



初回限定
特別価格 **480円** (税込) 送料
無料
お得な定期コースへ縛りなしで申込み!

Image 10 is a promotional banner similar to Image 9, but with a lighter background and more decorative elements. The text reads: '初回限定 特別価格 480円 (税込) 送料 無料' (First-time limited special price 480 yen (tax included) shipping free), with '(税込)' (tax included) above the price. Below this, it says 'お得な定期コースへ縛りなしで申込み!' (Apply for a cost-effective regular course without commitment!).

返品についての詳細は[こちらをクリック下さい。](#)

(画像 1 1)

