

2023年10月3日

株式会社 希乃屋
代表取締役 鈴木亮市様
上記代理人 弁護士法人至誠法律事務所
弁護士 齋藤健一郎様

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 西島 秀向
【連絡先（事務局）】担当：北村
〒540-0024 大阪市中央区南新町一丁目2番4号
椿本ビル5階502号室
TEL06-6920-2911/FAX06-6945-0730
E-mail : info@kc-s.or.jp
ウェブサイト : <http://www.kc-s.or.jp>

ご連絡（申入れ活動終了通知）

当団体は、貴社が運営する通信販売サイトにおける「希乃屋エアカラーフォーム」という名称の染毛剤（以下「当該商品」といいます。）の販売の際、「初回限定特別価格」「初回限定特別セール」「いつでも解約OK」との表示（広告）により、消費者が定期購入ではないと誤信して契約したり、当該商品の解約に関するトラブル・苦情などの情報提供を契機として、当該商品の広告表示や解約方法等に関し、不当景品類及び不当表示防止法、消費者契約法、特定商取引法および同法ガイドライン、その他の法令に照らして問題がないかを検討する必要があると考えるに至りました。

そこで、貴社に対し2022年9月1日付けで「申入れ兼お問合せ」を送付して、貴社から同年10月3日付けで回答を受領しました。貴社からは申入れの対象とした表示について、「貴法人の申入れを踏まえ、当社は、既に広告出稿を止めており、2022年9月21日付で販売URLを非表示といたしました。」の回答を、「お問合せ」に対しても「既に広告出稿を止めておりますため該当がありません。」との回答でした。また、解約については「メール・手紙・FAXにて解約をお受けしております。」との回答でした。

当団体は、これらの回答を検討した結果、再お問合せを行うこととして、貴社に対して2023年3月30日付けで「再お問合せ」を送付して、貴社から同年4月12日付けで回答を受領しました。「再お問合せ」では、直営ショップの動向や希乃屋ショップで申し込んだ商品の販売を継続している場合の問合せ先等について伺いましたが、「希乃屋ショップにつきましては、2023年2月末をもって閉店し、今後の希乃屋ブランドの商品はamazon等のサイトにおける販売のみとなります。」との回答でした。また、問合せ先についても、「希乃屋ショップにおける商品の継続販売、商品の発送等も一切行っておりません。」との回答でした。

こうした経緯を踏まえ、貴社に対する申入れとお問合せの対象としていた表示を行っていた直営ショップが閉鎖され、現在はamazon、楽天などの大手ECモールが当該商品の主要な販売ルートになっていることからすれば、消費者が、定期購入と誤信して契約することによる苦情やトラブルの発生は減少すると考えられることから、当団体は、2023年9月をもって、貴社に対する申入れ活動を一旦終了することにしましたので、この旨本書をもって通知します。

当団体としましては、貴社が今後とも消費者にとって分かりやすい広告表示に努められることを期待いたします。なお、申入れ活動は一旦終了しますが、今後も消費者の誤認を招く広告表示があると判断した場合は活動を再開することを、念のため付言いたします。

以上