

2021年12月7日

株式会社ハウワイ
代表取締役 辻田 裕也 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 藤井 克裕

【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
TEL. 06-6920-2911 FAX. 06-6945-0730
E-mail: info@kc-s.or.jp
HP: [http:// www.kc-s.or.jp](http://www.kc-s.or.jp)

再お問合せ

当団体は、消費者団体訴訟制度の制度化を受けて、不当な勧誘行為や不当条項の使用の中止を申し入れ、団体訴権の行使等を重要な活動内容として、関西地域の7府県の消費者団体や消費者問題に取り組む個人によって構成され、2005年12月3日に結成された消費者団体です。そして、2007年8月23日には、内閣総理大臣より消費者契約法第13条に基づく適格消費者団体として認定され、さらに2017年6月21日に特定適格消費者団体（消費者の財産的被害の集団的な回復のための民事の裁判手続の特定に関する法律第65条第1項）に認定されました。（組織概要についてはホームページをご参照ください。）

当団体は、本「お問合せ」については、「お問合せ」を行っている事実を含め、非公開にて行っておりますが、本「お問合せ」を機に、貴社が当団体と協議いただき、その結果、業務の改善等、一定の解決に至った場合には、解決に至った時点で、本「お問合せ」の内容及び経過・解決結果を、当団体ホームページ等で公開させていただきます。

さて、過日はお問合せに対するご回答をありがとうございました。貴社ご回答を検討いたしましたが、以下の3点について再お問合せをする必要があると考えました。2022年1月15日までに書面にてご回答いただきますようお願いいたします。

(お問合せ事項)

1. 貴社ホームページに「お詫びと告知」が掲載された期間

(理由)

貴社は、自社のホームページに「お詫びと告知」を掲載し、その後消費者庁に確認した上で、ホームページの「お詫びと告知」は削除した、と回答されています。しかし、ホームページにはどの程度の期間「お詫びと告知」が掲載されていたのかが不明です。また、その後も「1か月に数件ほど該当の内容に対して問合せが来ますが返金対応しております。」とありますが、それであれば、「削除しても問題ない。」状況（貴社回答）にはならないと考えられます。

具体的に「お詫びと告知」はいつからいつまで掲載されましたか、ご教示ください。

2. 措置命令に該当する表示期間（令和2年7月6日から同月10日までの間、同月13日から同月17日までの間及び同月21日）における楽天・Yahoo!・amazonの販売実績

(理由)

貴社は、措置命令に該当する期間に、一般消費者に対して著しく優良であると示す表示は自社ホームページ上のみで行ったもので、楽天・Yahoo!・amazonのホームページでは行っていなかったと回答されています。

しかし、措置命令に該当する表示期間に自社ホームページで販売された件数と貴社に対する問い合わせ件数を比較すると、上記の他社ホームページで当該商品を購入した消費者も、貴社ホームページの「お詫びと告知」を見て返金を希望するケースがあると考えられます。

そこで、全体としての販売件数を確認するため、措置命令に該当する期間の楽天・Yahoo!・amazonにおける販売実績をご教示ください。

3. 貴社が今回の措置命令の対象となった商品の効能に関する根拠及び理由

(理由)

消費者庁が措置命令を行うにあたり、景品表示法第7条第2項に基づき、当該商品の表示の裏付けとなる合理的な資料の提出を求めた際、貴社提出資料について「当該表示の裏付けとなる合理的な根拠を示すものであるとは認められない」と指摘しています。

同指摘を受け、当団体10月5日付お問合せでも、当該表示を行った認識の根拠となる資料を示すように求めました。しかし、「お客様から頂いたアンケートやレビューの内容を元に内容を作成しておりました。」と回答するのみで、根拠

に関する貴社のご回答はありませんでした。

問題となった貴社の表示・広告については、「お客様から頂いたアンケートやレビューの内容を元に」貴社が行ったと当団体は判断せざるを得ませんが、それでよろしいでしょうか。これ以外に資料や科学的な根拠がありましたら、ご教示ください。

以上