

2020年11月6日

株式会社ライフ 御中

特定非営利活動法人消費者ネット広島
理事長 木村 豊
担当(理事) 山本 一志



(連絡先)

〒730-0017

広島市中区鉄砲町1番20号

第3ウエノヤビル3階D号室

特定非営利活動法人消費者ネット広島

<http://www.shohinet-h.or.jp/>

TEL (082) 962-6181

FAX (082) 962-6182

申 入 書

謹啓 時下益々ご清栄のことと存じます。

当法人は、消費者契約に関する調査・研究，救済・支援，啓発事業等を通じて消費者の権利擁護を目的とし，消費者，消費生活相談員，学者，弁護士，司法書士，行政書士らで構成しているNPO法人で，2008年（平成20年）1月29日に内閣総理大臣から消費者契約法第13条の認定を受けた適格消費者団体です。

さて，貴社が販売する「ラクフロラ」の「初回100円 ラクトクモニターコース」という広告をみて購入した消費者から，商品が二回目も届き，追加で39500円請求された，初回だけだと思って購入したのに，二回目，しかも4ヶ月分の商品も購入したことになっており，自分が最初にみたSNS上の広告にはそのような記載がなかった，これは不当ではないかとの相談が寄せられました。

当法人が入手した資料（添付資料1）によれば，漫画に続く商品説明のあとで，「ここからは必ず読んでください」という記載以下部分で，「今すぐ応募する」というクリックボタンがあり，その次に「解約保証」の欄があります。その「解約保証」欄では『初めての方でも安心してお試しくださいために，「解約保証」をご用意しました。さらに，2回目以降もずっと50%オフの1,960円（税込）でお得にお届けします。』と書いてあります。これを読んだ一般消費者は，100円で試してみて気に入ったら購入できると理解するのが自然です。

ところで，貴社の公式サイト（添付資料2）では，「解約保証」の欄で，「コース2回目のお支払い後，3回目以降から解約が可能となります・・・」との表

示があります。しかしながら、同記載に続いて「初めての方も安心してお試しください。」との記載は、あたかもお試し価格であるかのような表現です。「安心して」と言うからには、「初回だけ試して気に入らなかつたら続けて購入しないことができる」という意味と考えるのが普通です。さらに、続いて「また、お得に続けていただけるように、2回目以降もずっと50%OFFの1袋1,960円(税込)でお届けいたします。」との記載があり、2回目を続けて購入するとしても「1袋のみ」を50%OFFの1袋1,960円(税込)で購入できると理解してしまう表現となっております。

たしかに、貴社の公式サイトでは、上記解約保証欄以外において「※初回100円ラクトクモニターコースはキャンペーンによる初回1袋分と2回目4ヵ月分を一括として購入することが条件です。※総合計金額は39300円(税込)となります。」という記載があります。

しかしながら、かかる記載は、解約保証の欄(ワク)内ではなくワク外に別に記載されており、しかも非常に小さな文字で読みづらく、かつ3行目、4行目によりやく記載され、よほど隅から隅まで注意深く読み込まない限り見落とししてしまうような表示です。また、前記SNS上の広告から貴社のサイト誘導された消費者は、既に初回だけのお試しと思い込んでおり、かつ、「大変申し訳ありません。在庫が少なくなっております。ただいまラクフロラは予想を上回るお申し込みのため、在庫が少なくなっております。在庫がなくなり次第、初回ラクトクモニターコースを終了させていただきますので、ご購入ご希望の方はお早めに申し込みください。」との記載は、一般消費者に熟読熟慮する余裕を与えずに申込をさせる巧妙な勧誘方法です。

このような不当な勧誘方法と相まって消費者の誤解を招く広告表示は、景品表示法第30条第1項第2号の「有利誤認」に当たる可能性があります。

つきましては、当法人は貴社に対し、かかる消費者に誤解を与える広告表示の使用を中止されるよう要請します。

なお、本件に関する貴社のご見解を、2020年11月末日までに、書面にてご回答いただきますようお願いいたします。

敬具

添付資料

- | | |
|------------------|-----|
| 1 広告表示(SNS) | 1 通 |
| 2 広告表示(貴社の公式サイト) | 1 通 |