

2021年（令和3年）2月26日

消費者庁長官 伊藤明子 殿

内閣総理大臣認定適格消費者団体

特定非営利活動法人京都消費者契約ネットワーク

理事長 野々山 宏

〒604-0847 京都市中京区烏丸通二条下ル秋野々町 529 番地

電 話 075-211-5920

F A X 075-746-5207

株式会社 Libeiro に対して特定商取引法に基づく 業務停止を命じるべきことを求める申出（同法60条1項）

当団体は、消費者の権利擁護を目的として、消費者、消費者団体、消費生活相談員、学者、司法書士及び弁護士らで構成し、平成19年12月25日に消費者契約法13条の内閣総理大臣の認定を受けた適格消費者団体である。

意見の趣旨

株式会社 Libeiro に対して、①虚偽広告の禁止違反（特定商取引法12条）、②顧客の意に反して売買契約又は役務提供契約の申込みをさせようとする行為にあたること（同法14条1項2号）を理由に業務停止（同法15条1項）を命じるべきことを、同法60条1項に基づき申し出る。

意見の理由

第1 商品 Neve Crema+（ネーヴェクレマ プラス）についての表示

1 概要

株式会社 Libeiro は、同社の販売する商品 Neve Crema+（ネーヴェクレマ プラス）について、同社ホームページ上では、当該商品を「サンプル7日分 500円」「お試しセット（7回分）500円」等という表示によって、対象となる商品7回分だけを500円（税別）で購入する申込みが可能であるかのような広告表示を行っていた（以下、「本件表示①」という。）。

しかし、実際は、消費者が本件表示①を見て申し込んだ場合には、「サンプルセット」の発送日から約10日後に通常製品が2個（1個あたり3980円（税別））発送され、さらにその後は30日ごとに通常製品2個が自動で発送されることとなり、サンプルセットを除いて3回分を受け取らなければならないという

定期コースに申し込むこととなっていた。

2 本件表示①は、虚偽広告にあたること

このように、本件表示①は、「サンプル」「お試し」などと強調した本件表示によって、あたかも対象となる商品7日分だけを500円（税別）で購入する申込みが可能であるかのように装いながら、実際には、最低3回の発送分の購入が必要となる定期コースへ申し込ませるものであって、著しく事実に相違する表示又は実際のものよりも著しく有利であると人を誤認させるような表示に該当する（特定商取引法12条（同施行規則11条4号、同法11条1号及び2号））。

なお、消費者は、サンプルセット発送日から7営業日以内という極めて限定された期間に解約をすることによって、上記の定期コースの支払いを免れることが可能とされるが、本件表示によって誤認した消費者が、その誤認に気づくことができるのはサンプルセット送付後にさらに通常製品が届けられた段階であり、その時点ではもはや解約が不可能となる仕組みとなっているから、実質的にみて全く意味のない解約権の設定となっていた。

3 顧客の意に反して売買契約又は役務提供契約の申込みをさせようとする行為にあたること

本件表示①がなされていた同社ホームページでは、消費者が申込みを行う際に、購入確認画面の表示がなされないこととなっていた。すなわち、このような同社ホームページが「当該電子契約の申込みとなることを、顧客が当該操作を行う際に容易に認識できるように表示していない」ものであり、かつ、「申込みの内容を、顧客が電子契約に係る電子計算機の操作を行う際に容易に確認し及び訂正できるようにしていない」ことは明らかあり、「顧客の意に反して売買契約又は役務提供契約の申込みをさせようとする行為」にあたる（特定商取引法14条1項2号（同施行規則16条1項1号及び2号））。

第2 delscut（デルスカット）についての表示

1 概要

株式会社 Libeiro は、同社の販売する商品 delscut（デルスカット）について、同社ホームページ上では、当該商品を「94%OFF 500円」「初回お試し価格」等という表示によって、対象となる商品1箱分だけを500円（税別）で購入する申込みが可能であるかのような広告表示を行っている（以下、「本件表示②」という。）。

しかし、実際は、消費者が本件表示②を見て申し込んだ場合には、当該商品2個が自動で発送されることとなり、初回以降は1個あたり4,900円（税別）で初回を除き3回分（計6個）を購入しなければならない契約に申し込むこととなっている。

2 本件表示②は、虚偽広告にあたること

このように、本件表示②は、「初回お試し価格」などと強調した本件表示によって、あたかも対象となる商品1箱分だけを500円（税別）で購入する申込みが可能であるかのように装いながら、実際には、初回分とされる分に加えて1個あたり4,900円（税別）で計6個分の購入が必要となる契約へ申し込ませるものであって、著しく事実に相違する表示又は実際のものよりも著しく有利であると人を誤認させるような表示に該当する（特定商取引法12条（同施行規則11条4号、同法11条1号及び2号））。

第3 業務停止を命ずべきこと

当団体は、株式会社 Libeiro が行っていた本件表示①について、景品表示法上の有利誤認にも該当すると考え、これについては、令和2年12月22日付で、同法に基づく差し止め請求をした。

これに対して、同社から、指摘を真摯に受け止めて、当該表示を削除し、改善し旨の回答があったが、上記のとおり別商品についての本件表示②を依然として使用して、「初回お試し」広告に対する一般的な認識を悪用し、新たな申込みを受け付けている。

同社の上記表示を用いた販売手法は、他の事業者が従来行ってきたお試し商法によって消費者に浸透した「初回お試し」広告に対する一般的な認識を悪用するものであり、同社の確定的故意によってなされているとしか考えられない。ゆえに、その悪質性は非常に高い。

このような販売手法を放置したままでは、「通信販売に係る取引の公正及び購入者……（中略）の利益が著しく害されるおそれ」が認められる。

従って、上記意見の趣旨のとおり、業務停止命令の発出を求めて、本申出をする（特定商取引法60条1項）。

以上

【添付資料】

資料1 本件表示①画面

資料2 本件表示①からの申込時の動画記録

資料3 本件表示②画面